



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA INGENIERIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “CRECER - WIÑARI” DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2013**

SILVIA JHOANA MACAS TIERRA

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, DEL CCANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad de Auditoría C.P.A., ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Silvia Jhoana Macas Tierra, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que las ideas expuestas en el trabajo de titulación son en su totalidad de mi autoría.

Silvia Jhoana Macas Tierra

DEDICATORIA

Este presente trabajo de titulación dedico a Dios, a la Virgen María y al Niño Jesús por su bendiciones y por guiarme día a día por el camino del bien, a la vez a mis padres Olga y Aníbal por ser el pilar fundamental en mi vida, por haberme regalo lo más preciado que es los estudios, por los esfuerzos constantes y lucha que tuvieron para ver cumplimiento de este logro.

A mis hermanos que estuvieron a mi lado durante este transcurso de estudios, por sus palabras de alimento y apoyo para llegar a la meta que un día me propuse, gracias a mis tíos y abuelos por sus buenos consejos.

Gracias

Silvia Jhoana Macas Tierra

AGRADECIMIENTO

Al cumplir una meta importante en vida agradezco a Dios, la Virgen María y al Niño Jesús por sus bendiciones. A mis padres por su apoyo incondicional y motivación para seguir adelante con mi formación académica

A mis hermanos por el apoyo incondicional y motivación para seguir adelante y cumplir con las metas propuestas.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por brindarme la educación sólida, y por formar profesionales de éxito, gracias a los docentes por impartir sus conocimientos y experiencias en este transcurso de formación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari por la apertura y cooperación para el desarrollo de este trabajo de titulación.

Al Lic. Iván Patricio Arias González y Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez por el apoyo, dedicación y experiencia transmitida para este presente trabajo.

A todos mis compañeros, amigos por el apoyo durante este transcurso de tiempo de vida universitaria.

Gracias.

Silvia Jhoana Macas Tierra

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contrnido	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros	ix
Índice de gráfico	ix
Resumen.....	x
Summary.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.2. Delimitación del Problema	2
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.2. Antecedentes Históricos	5
2.3. FUNDAMENTO TEÓRICO	6
2.3.1. Definición de Auditoría	6
2.3.2. Tipos de Auditoría	6
2.3.3. Normas de Auditoría.....	8
2.3.4. Técnicas de Auditoría	10
2.4. Auditoría Operacional.....	12
2.4.1. Definición de Auditoría Operacional.....	12
2.4.2. Objetivos de Auditoría operacional	12

2.4.3. Importancia de la Auditoría Operacional.....	13
2.4.4. Alcance de la Auditoría Operacional.....	13
2.4.5. Tipos de Auditoría Operacional.....	14
2.4.6. Diferencias, semejanzas y objetivo de la Auditoría Administrativa, Operacional y Financiera.....	15
2.4.7. La 3E en Auditoría Operacional	17
2.4.8. Proceso Administrativo en la Auditoría Operacional	17
2.4.9. Indicadores de Gestión.....	18
2.4.10. Proceso de Auditoría Operacional	18
2.5. Control Interno y evaluación	24
2.5.1. Definición de Control Interno.....	24
2.5.2. Objetivos del Control Interno	24
2.5.3. Componentes del Control Interno.....	24
2.6. Papeles de Trabajo	26
2.6.1. Definición de los Papeles de Trabajo	26
2.6.2. Funciones de los Papeles de Trabajo	27
2.6.3. Archivos de los Papeles de Trabajo.....	27
2.6.4. Programas de Auditoría	27
2.6.5. Hallazgos de Auditoría	28
2.6.5.1. Atributos del hallazgo de Auditoría.....	28
2.6.6. Informe de Auditoría Operacional.....	29
2.6.7. Índices de Auditoría.....	29
2.6.8. Marcas de Auditoría.....	29
2.6.9. Evidencias.....	29
2.7. Riesgo de Auditoría	31
2.8.- Créditos.....	32
2.8.1.- Riesgo de Crédito	32
2.8.1.1.- Principales riesgos que afectan a las entidades de crédito	32
2.8.1.2.- Riesgo, rentabilidad y liquidez	33
2.9. Marco Conceptual.....	33
2.10. Idea a defender.....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	35

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.5. Población	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	38
4.1. AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.	38
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES.....	147
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXOS	150

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”.....	65
--	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Diferencias, semejanzas y objetivos de la auditoría administrativa, operacional y financiera.....	19
Cuadro 2. Riesgo, rentabilidad y liquidez.....	37
Cuadro 3. Descripción de la población.....	41
Cuadro 4. Marcas de auditoría.....	57
Cuadro 5. Simbología de Flujograma.....	59
Cuadro 6. Identificación de la áreas relevantes.....	70
Cuadro 7. Listado del personal de la cooperativa.....	72
Cuadro 8. Equipo multidisciplinario.....	73
Cuadro 9. Cronograma de actividades.....	74
Cuadro 10. Indicador de solicitud de crédito.....	137
Cuadro 11. Indicador de objetivo.....	137
Cuadro 12. Indicador de otorgamiento de microcrédito.....	138
Cuadro 13. Indicador de morosidad.....	138
Cuadro 14. Indicador de recuperación de cartera.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Proceso de auditoría operacional.....	22
Gráfico 2. Solicitud de crédito.....	139
Gráfico 3. Objetivos.....	139
Gráfico 4. Otorgamiento de microcrédito.....	140
Gráfico 5. Recuperación de cartera.....	140

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como propósito la realización de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013, que permita evaluar la eficiencia, eficacia y economía que ayuden a mejorar las operaciones de la institución.

La evaluación se realizó en base a la información proporcionada por el personal de la Cooperativa, la misma que tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que se basa en la recopilación de datos para la aplicación de indicadores que se serán de gran utilidad en el momento de comunicar resultados. Evaluación del Control Interno se basó en el método COSO II, obteniéndose como resultados la inexistencia de un Código de Ética que rija la conducta del personal; falta de capacitación al personal que mida su grado de desempeño; no existe un Manual de Funciones; la inexistencia de un Manual de Reclutamiento del Personal; Riesgo Crediticio por el incumplimientos de pagos, falta de establecimiento de indicadores de gestión, que pueden afectar al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Se sugiere al Gerente de la Cooperativa considerar las conclusiones y recomendaciones presentadas en el Informe Final de Auditoría, con el fin de tomar acciones correctivas para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas, y así contribuir al cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa.

SUMMARY

This research aims at conducting an Operational Audit to the Credit Union “Creceer-Wiñari”, canton Riobamba, Chimborazo province, period 2013 to assess the efficiency, effectiveness and economy to help improve the operations of the institution.

The evaluation was conducted based on information provided by the staff of the cooperative, which has the same qualitative and quantitative approach, since it is based on the recovery of indicators that will be useful when communicating results. Internal Control Assessment was based on the COSO II method, yielding the following results; the lack of a Code of Ethics governing the conduct of staff; lack of training for staff which measure the degree of performance-; there is no Manual Functions; absence of a Staff Manual Recruitment; Credit risk for non-payment; lack of establishment of management indicators that may affect compliance with institutional goals and objectives.

The manager of the cooperative is suggested to consider the findings and recommendations contained in the Final Audit Report, in order to take corrective actions to improve certain critical areas and contribute to the achievement of goals and objectives of the cooperative.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación está orientado a desarrollar una Auditoria Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece Wiñari”, de la ciudad de Riobamba, y está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El problema, su planteamiento, formulación, delimitación y justificación, así como el objetivo general del objeto de estudio, y los objetivos específicos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, se inicia detallando los antecedentes investigativos, se establece los fundamentos teóricos y conceptualización de los temas que se tratan el presente trabajo de investigación este capítulo concluirá con la idea a defender.

Capítulo III: marco metodológico, en este capítulo se detalla la modalidad, tipos de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que se aplican en la ejecución de la auditoría en el presente trabajo de tesis.

Capítulo IV: Marco propositivo, en este presente capítulo se realiza el desarrollo de la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece Wiñari.”, de las que se encuentra dividida en dos archivos, la PERMANENTE en donde se detalla toda la información de la institución auditada, el CORRIENTE donde se desarrolla los procedimientos aplicados en la ejecución de la auditoría y que permite la elaboración del informe final, el cual será comunicado a las autoridades respectivas para posterior toma de decisiones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari”, es una entidad que busca satisfacer las exigencias de los socios; cuya necesidad primordial es realizar inversiones y facilitar créditos a los socios de acuerdo a las necesidades

En la COAC se ha observado ciertas falencias en el departamento de crédito y cobranza debido que la administración no cuenta con una gestión por procesos, lo que ocasiona una falta de coordinación en los mismos, en el control interno y en la aplicación de normativas y reglamentos internos de la institución, lo cual provoca el descontento de los socios debido a que las operaciones financieras no se realizan de manera inmediata; se molestan por el servicio brindado por lo cual se requiere de una revisión minuciosa de las actividades.

No obstante, el incorrecto manejo y ubicación de los recursos financieros, dificulta que se cumpla de una forma efectiva las metas y objetivos planteados, debido a que una vez invertido el dinero, el retorno del mismo no se realiza en la forma que se planeó, por ende esto ocasiona la disminución del capital, causado por la morosidad de los socios.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influye el desarrollo de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013 al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros?

1.1.2. Delimitación del Problema

El presente trabajo se centrará en la elaboración de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de ayudar a la gerencia de la empresa a buscar alternativas de mejoramiento continuo para la institución.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer – Wiñari, es una entidad financiera que se dedica a prestar servicios de calidad encaminados al desarrollo socioeconómico de sus clientes, a través de la prestación de servicios financieros, y a su vez garantizando el mejoramiento social y económico de sus miembros.

En la cooperativa no se han efectuado auditorías operacionales que permitan evaluar la eficacia y eficiencia con que se realizan las operaciones; por esta razón la importancia de realizar ésta investigación, con la finalidad de conocer el desempeño de los procesos que se realizan dentro de la institución, los resultados obtenidos permitirán emitir el informe final con las conclusiones y recomendaciones que ayuden en el mejoramiento continuo de la cooperativa y que además beneficiará tanto a los directivos y socios de la institución y ayudará al cumplimiento de las metas y objetivos trazados por los mismos.

Para la realización de este trabajo se contará con el apoyo incondicional de quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer – Wiñari, facilitando la información y aquellos recursos que serán indispensables para terminar con esta investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013, que permita evaluar la eficiencia, eficacia y economía que ayuden a mejorar las operaciones de la Institución.

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno.

- Examinar los procesos con la aplicación de indicadores.
- Emitir un informe indicando las debidas conclusiones y recomendaciones que debe acoger la Cooperativa para su éxito deseado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar el trabajo de investigación ha sido necesario conocer la existencia de trabajos anteriores en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde se halló una tesis que tiene concordancia con el tema planteado.

Diana Carolina Amán Jiménez, María del Carmen Quintana Moreno, trabajo de grado para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. “Examen de Auditoría Operativa para la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Provincia de Chimborazo durante el período 2009.”

2.2. Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer- Wiñari", fue creada por un grupo de jóvenes indígenas de Pilahuin, emprendedores que buscan la innovación a través de prestación de servicios cooperativos e introducir en el mundo de la competitividad.

Por iniciativa del Lic. Roberto Panchi, se logra constituir el 28 de Mayo del 2008 mediante Acuerdo Ministerial 016-CPT-C-2008 signado con el número de orden 7251 del MIES Tungurahua Ambato desde ese entonces inicia las actividades apoyando a personas de escasos recursos generando el desarrollo y fomento a la productividad de nuestros socios y la comunidad.

Convencidos que a través de nuestra organización potenciamos el auto empleo y así reconocer que la autoestima está en nosotros mediante la educación, inducción del día a día en nuestra práctica y experiencia.

2.3. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.3.1. Definición de Auditoría

Para (Arens, Elder, & Beasley, 2007) “La Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”

En mi opinión: La auditoría es un examen sistemático y crítico que realiza el auditor a la entidad auditada, con la finalidad de examinar y evaluar la eficiencia, efectividad y economía de acuerdo con el logro de sus objetivos establecidos.

2.3.2. Tipos de Auditoría

Según el criterio de varios autores los tipos de auditoría son:

Para (Sotomayor, 2008) define de la siguiente manera:

Auditoría Financiera

Sus resultados y opinión se presentan en un documento formal denominado dictamen, en donde se hace referencia a la situación, financiera, estado de resultados, variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera, lo cual resulta de especial importancia para los inversionistas y medio externo.

Auditoría de Calidad

La evaluación de la calidad consiste en un examen minucioso del producto o servicio que ofrece la organización (privada o pública), así como de los procesos que la integran. Dicha evaluación requiere certificación de los resultados.

Auditoría Fiscal

Este tipo de auditoría es practicada por las organizaciones como una ampliación de la auditoría financiera. Es aplicada como una medida administrativa (con sus repercusiones fiscales) por parte de firmas privadas de contadores públicos o por auditores fiscales (cuando es efectuada por la autoridad).

Auditoría Administrativo

Representa en forma general un examen de la administración y su proceso. En ocasiones este tipo de auditoría suscita divergencias entre los profesionistas que la practican y los que se encuentran involucrados con la auditoría operacional, situación que muchas veces surge por el celo profesional entre el contador público y el licenciado o maestro en administración, que reclaman ésta como su área natural.

Auditoría Informática

La auditoría de este campo es de vital importancia en las empresas, pues informa sobre la organización, funcionalidad e idoneidad del proceso de sistematización de operaciones con que se cuenta. Asimismo, analiza sus medidas de seguridad, el tipo de hardware y software que utilizan, y la calidad del personal que participa, todo lo cual repercute en la calidad de la información.

Auditoría Integral

Este tipo de auditoría también se conoce en el ámbito mundial como *comprehensive* y evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones que la organización ha tomado. La auditoría integral está basada en un enfoque interdisciplinario, que comprende aspectos legales, financieros, administrativos, operacionales, informáticos, entre otros, lo cual goza de aceptación en las organizaciones

Auditoría Ambiental

Ha acrecentado su importancia en el mundo actual: por medio de ellas se realizan exámenes técnicos en relación al impacto industrial y de desechos sobre el medio ambiente y los recursos naturales, situación que se agrava día tras día requiere la implementación de medidas preventivas.

Auditoría Gubernamental

Para (Muñoz, 2002), es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental, cualquiera que sea la naturaleza de la dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Auditoría Operacional

Para (Maldonado, 2011), es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. La auditoría operativa abarca la economía y eficiencia y la auditoría de los programas.

2.3.3. Normas de Auditoría

Según (Arens, Elder, & Beasley, 2007), son directrices generales que ayuda a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría.

Normas Generales

Se refiere a las cualidades que el auditor adquiere al momento de realizar la auditoría teniendo en cuenta la capacitación técnica adecuada y la competencia, por ende debe conservar una actitud mental independiente, y además un cuidado profesional en el desempeño y planeación de la auditoría y en la preparación del informe.

- **Capacitación técnica adecuada y competencia.-** La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.
- **Actitud mental independiente.-** En todos los asuntos relativos a un contrato, el o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.
- **Cuidado profesional.-** Debe tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de la auditoría y en la preparación del informe.

Normas sobre el Trabajo de Campo

Se refieren a la acumulación y otras actividades cuando se lleva a cabo la auditoría.

- **Planeación y supervisión adecuadas.-** El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los sistemas, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
- **Compresión del control interno.-** Debe conocerse de manera detallada el control interno a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que se desarrollarán.
- **Evidencia suficiente y competente.-** Se debe obtener suficiente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener una base razonable para emitir una opinión.

Normas sobre la Información

En el informe se deben identificar aquellas circunstancias, las revelaciones informáticas deben considerarse razonablemente adecuadas además en el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede y del grado de responsabilidad que asume.

2.3.4. Técnicas de Auditoría

De acuerdo a la Contraloría General del Estado, (2001): las técnicas de auditoría son:

Técnicas de Verificación Ocular

Comparación.- Es la determinación de la similitud o diferencia existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se comprara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría.

Observación.- Es considerada la más importante de las técnicas ya que es de gran utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertas circunstancias relacionadas con la forma de ejecución de las operaciones, y como el personal realiza ciertas operaciones.

Revisión Selectiva.- Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.

Rastreo.- Es el seguimiento y control de una operación dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

Técnicas de Verificación Verbal

Indagación.- Consiste en averiguar sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede obtener información valiosa que sirva de apoyo como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.

Entrevista.- Entrevistas a funcionario de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere ser confirmada y documentada.

Encuesta.- Mediante la realización de encuestas a los funcionarios de la entidad auditada o terceros con el uso de cuestionarios se obtendrá información indispensable y los resultados deben ser tabulados.

Técnicas de Verificación Escrita

Análisis.- Consiste en la separación y evaluación objetiva y minuciosa de los elementos que conforman una operación, actividad o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

Confirmación.- Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos a examen y determinar la exactitud o validez de un hecho u operación.

Tabulación.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos, o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

Técnicas de Verificación Documental

Comprobación.- Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Cálculo.- Esta técnica se aplicara al momento de evaluar el control interno en cuanto el nivel de riesgo y confianza.

Técnicas de Verificación Física

Inspección.- Involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad, requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas. (Pp.68-69-70).

2.4. Auditoría Operacional

2.4.1. Definición de Auditoría Operacional

- Para (Whittington & Pany, 2005) “se refiere a un examen completo de una entidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, en la forma medida por los objetivos de su gerencia.
- Según (Maldonado, 2011), es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. La auditoría operativa abarca la economía y eficiencia y la auditoría de los programas.

En mi opinión: La Auditoría Operacional es un examen encaminado a la revisión de procesos y métodos de operación de la entidad auditada, con la finalidad de evaluar la eficiencia, efectividad y economía, una vez concluida dicha auditoria, el auditor puede emitir recomendaciones con la satisfacción de mejorar sus operaciones.

2.4.2. Objetivos de Auditoría operacional

Según (Whittington & Pany, 2005), Los objetivos de auditoria operacional son:

- Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes.
- Seguridad en que sus planes (en la forma presentada en las declaraciones de objetivos, programas, presupuestos, y directrices) son completos, consistentes y se conocen en los niveles de operación.

- Información objetiva sobre qué tan bien se llevan a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y sobre oportunidades para mejorar la efectividad, la eficiencia y la economía.
- Información sobre debilidades en los controles de operación, particularmente en lo que respecta a posibles fuentes de desperdicio.
- Reafirmación de que puede dependerse de todos los informes de operación como una base para tomar acciones.

2.4.3. Importancia de la Auditoría Operacional

Según (Santillana, 2002), El auditor operacional proporciona la experiencia y el cómo cubrir estas necesidades de trabajo, combinando su acción con las de aquellas personas que conocen la naturaleza exacta de las actividades de la operación relativa. Para proporcionar esta ayuda y alcanzar un máximo de provecho, se deberán encontrar fórmulas para administrar esas operaciones, de tal manera que produzca los mejores resultados, o lo que es lo mismo, alcanzar en forma óptima los objetivos establecidos. De este modo, los conocimientos en aspectos de control vienen a ser para el auditor operacional la puesta de acceso a las diferentes áreas operacionales y serán la base de su contribución hacia cada directivo responsable de esas áreas.

En mi opinión: La auditoría operacional es importante porque ayuda al mejoramiento de las operaciones o actividades de la entidad con el fin de corregir los errores existentes en la ejecución de las operaciones y el cumplimiento de sus objetivos establecidos.

2.4.4. Alcance de la Auditoría Operacional

Para (Cansino, 2001), El alcance de una Auditoría Operativa normalmente se limita a la realización de la auditoria de una parte o segmento determinado: una división, factoría, departamento o una función concreta como compras, producción, comercialización, personal o informática.

El alcance de la auditoría operativa vendrá determinado por las conclusiones a las que se haya llegado al finalizar el trabajo relativo al estudio preliminar.

2.4.5. Tipos de Auditoría Operacional

Para (Arens, Elder, & Beasley, 2007), los tipos de auditoría operacional son:

Auditorías funcionales

Las funciones son un medio de categorizar las actividades de un negocio, como la función de facturación o la función de producción.

Auditorías organizacionales

Una auditoría operacional tiene que ver con toda una unidad organizacional, como lo es un departamento, una sucursal o una subsidiaria. Una auditoría organizacional hace hincapié en la forma en que interactúan las funciones eficiente y eficazmente. El plan de la organización y los métodos para coordinar las actividades son especialmente importantes en este tipo de auditoría.

Asignaciones especiales

Surgen a petición de la administración. Hay una gran variedad de tales auditorías; algunos ejemplos incluyen determinar la causa de un sistema TI ineficaz, investigar la posibilidad de un fraude en una división y formular recomendaciones para reducir el costo de un producto manufacturado. (pp 778-779).

2.4.6. Diferencias, semejanzas y objetivo de la Auditoría Administrativa, Operacional y Financiera.

Según Rodríguez, J. (2010, p 126) las diferencias, semejanzas y objetivo de la auditoría administrativa, operacional y financiera son:

Cuadro # 1

Diferencias, semejanzas y objetivo de la Auditoría Administrativa, Operacional y Financiera.

Auditoría administrativa	Auditoría operacional	Auditoría de estados financieros o financiera
	Semejanzas	
Estudiar y analizar metódicamente para evaluar	Estudiar y analizar metódicamente para evaluar	Estudiar y analizar metódicamente para evaluar
1. Los métodos sistemas y procedimientos que se siguen en todas la fases del proceso administrativo aplicados en toda la organización. 2. Asegurar confiabilidad e integridad de la información complementándose con la operacional y la financiera. 3. Se lleva a cabo por un contador público interno o externo, e interdisciplinaria.	1. La eficiencia, eficacia y economía, con que están siendo utilizados los recursos. 2. Asegurar confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la administración financiera. 3. Es efectuado por un contador público interno o externo, e interdisciplinario.	1. La situación e información financiera de la empresa. 2. Asegurar confiabilidad e integridad de la información complementándose con la operacional y administrativa. 3. Es realizada por un contador público interno o externo, o independiente autorizado.

	Diferencias	
<ol style="list-style-type: none"> 1. No es numérica. 2. Utiliza los estados financieros como un medio. 3. Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la administración y, en su caso, a los dueños de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se apoya de una parte de la información numérica. 2. Utiliza los estados financieros como un medio. 3. Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la administración y, en su caso, a los dueños de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría numérica. 2. Utiliza los estados financieros como un fin. 3. Se emite una opinión por medio de un dictamen.
	Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos. Evaluar la calidad de la administración en su conjunto, para efectos de intereses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover eficiencia en las operaciones y evaluar la calidad de las mismas, para efectos de intereses internos de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expresar una opinión sobre las cuentas, rubros y conceptos examinados, para dar confiabilidad a los estados financieros. La opinión servirá para efectos internos o externos, como es el interés del gobierno.

internos de la empresa.		
----------------------------	--	--

Fuente: Rodríguez Joaquín (2010).

Elaborado por: Macas, Silvia (2014).

2.4.7. La 3E en Auditoría Operacional

Para (Franklin, 2013), define a:

- **Eficacia.-** Mide el logro de los objetivos propuestos, los productos o recursos aportados en los objetivos alcanzados.
- **Eficiencia.-** Mide la utilización de los recursos, para que no existe desperdicios innecesarios.
- **Economía.-** Elegir varias alternativas de los cuales nos conduzcan a cumplir los objetivos con el menor costo posible. (p 366).

2.4.8. Proceso Administrativo en la Auditoría Operacional

Según (Franklin, 2013), define de la siguiente manera:

Planeación.- Es un proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en busca de respuestas vitales para su diseño, estructura, dirección, y control.

Organización.- Proceso que parte de especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de los objetivos comunes a un grupo de personas.

Dirección.- Es el proceso de guiar y proveer del apoyo necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de la metas de la organización.

Control.- Proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones con congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño. (pp. 79-80).

2.4.9. Indicadores de Gestión

Para (Franklin, 2013), “Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Son un elemento estratégico en el proceso para evaluar la forma en que se gestiona una organización, ya que permiten ordenar las acciones con base en los resultados que se pretende alcanzar” (p.144).

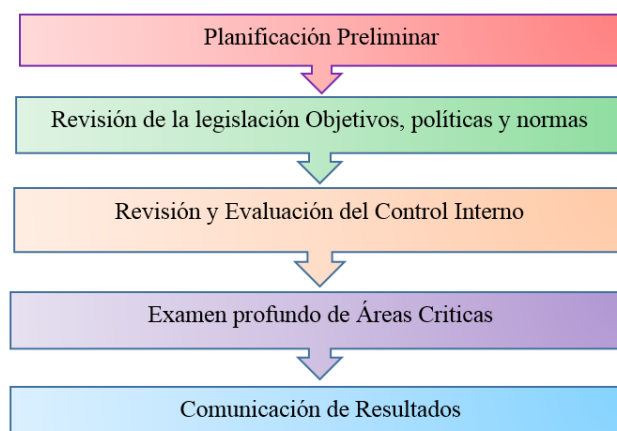
En mi opinión: El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

2.4.10. Proceso de Auditoría Operacional

De acuerdo al ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público (1981, pp. 167.191) el proceso de Auditoría Operacional consta de cinco fases.

Gráfico # 1

Proceso de Auditoría Operacional



Elaborado por: Macas, Silvia (2014).

Fuente: ILACIF (1981).

FASE I: Estudio Preliminar

El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible. Dicha información debe ser reunida de manera utilizable y de fácil asimilación en la forma de un memorándum informal, que sirva como instrumento para el planeamiento de las futuras fases de la auditoría y para proporcionar información general sobre los antecedentes a los funcionarios de la unidad de auditoría interna responsable del examen.

Una revisión general de la información obtenido durante el estudio preliminar permitirá al auditor analizar las actividades o funciones de la entidad o parte de la misma, en puntos importantes en base a los cuales se pueda comenzar a planificar el trabajo de auditoría y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y los controles de las mismas.

Información a obtenerse

1. Legislación aplicable a las actividades examinadas.
 - Obtener un registro de las fuentes de autoridad relacionadas con las actividades bajo examen.
2. Breve historia, antecedentes y propósitos de las actividades bajo examen.
 - Con la información general obtenida ayuda al auditor a tener una perspectiva para poder llevar a cabo una labor efectiva.
3. Datos sobre la organización de la entidad dando énfasis primordial en las actividades principales o aquellas especificadas en los objetivos del examen.
 - El auditor deberá obtener respaldos de organigramas y descripciones de funciones, mediante esto conoce como está organizada la entidad.
4. Naturaleza, inversión y ubicación de los recursos involucrados en las actividades bajo revisión, especialmente activos fijos.

5. Otra información financiera.
 - Acumular información financiera necesaria para comprender los antecedentes y operaciones de la entidad.
6. La política general según la cual la entidad llevo a cabo las actividades que se revisaran.
 - Obtendrá información de los reglamentos y todos aquellos establecidos por la ley.
7. Descripción general de los métodos de operación.
 - Obtener información de las operaciones y procedimientos de la entidad establecida en sus actividades.
8. Descripción de cualquier problema importante relacionado con las actividades a ser examinadas.
9. Resultados de exámenes llevados a cabo por auditoría interna en los últimos años, así como cualquier auditoría por formas privadas de auditoría.
10. Los planes a corto, mediano y largo plazo elaborados por la entidad.

Fuentes de Información

- Archivo del organismo de control o de la unidad de auditoría interna;
- Archivos de la entidad sobre la legislación;
- Información presupuestaria remitida al organismo central correspondiente;
- Informes emitidos por la entidad a niveles más altos del gobierno o a otras entidades.
- Informe sobre la entidad preparados por asesores externos, oficinas centrales, u otras instituciones fuera de la entidad;
- Planes de reorganización;
- Manuales de procedimientos de le entidad;
- Directivas, reglamentos o documentos administrativos similares;

- Entrevistas con funcionarios administrativos;
- Historia y folletos informativos sobre la entidad o sus programas.

Recorrido y observación de la cantidad

Se debe efectuar la visita a las distintas áreas de la entidad, el propósito de tal observación es mejorar el entendimiento de la información sobre la actividad, además es beneficioso el contacto con el personal técnico ya que están directamente vinculados con las operaciones y ayuda a tener un mejor entendimiento de dichas operaciones.

Identificación de las Áreas Examinadas

Identificación tentativa de puntos clave por revisión de actividades: El estudio preliminar puede descubrir puntos clave o aspectos de la actividad que aparentan ser difíciles de controlar o susceptibles a abusos o dejadez.

Revisión selectiva de los informes generales: el examen de los informes que la administración podría necesitar para asegurarse de que el trabajo está progresando dentro del tiempo y costos establecidos, debe proporcionar al auditor una valiosa información para la selección de áreas de investigación.

Revisión por la entidad y observación de las actividades: Estos informes pueden ser una fuente valiosa de información para determinar la canalización de esfuerzos.

Recorrido por la entidad y observaciones de las actividades: Un recorrido y observación breve de las actividades, estando alerta para encontrar rastros de ineffectividad o ineficiencia, pueden revelar serias debilidades que deben ser investigadas.

Entrevistas con los funcionarios responsables y con el personal directamente vinculado: Se puede obtener valiosas guías por medio de las entrevistas con los funcionarios responsables y otros funcionarios directamente vinculados con las actividades que se llevan a cabo.

FASE II: Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas.

El propósito de esta fase es la revisión de la legislación, objetivo, política y normas, es obtener una comprensión de la información legal de la entidad auditada, por ende el auditor en esta fase debe definir claramente los objetivos principales de las áreas a examinar, y además determinar y analizar las disposiciones legales que rigen a la entidad auditada.

Alcance de la revisión de la legislación: El estudio de la legislación abarca la reglamentación que crearon a la entidad, la autorización a llevar a cabo actividades específicas y modificar sus facultades. Además se debe tener información acerca de todas las disposiciones legales importantes específicamente aplicables a la entidad o actividad.

Revisión de los objetivos: El auditor debe conocer los objetivos y determinar en forma preliminar si estos son adecuados y debidamente comunicados a todos los funcionarios responsables de participar en su logro, a su vez debe revisar los planes obtenidos en la primera fase, al no encontrar un planeamiento orientado al logro de los objetivos el auditor tendría indicios de una posible área crítica significativa.

Revisión de las políticas: Las políticas obtenidas en la primera fase se debe revisar y comparadas con la misión principal de la entidad y los objetivos trazados para determinar cualquier falencia, además las deficiencias de sus políticas y su comunicación a sus servidores pueden indicar un área crítica importante para el desarrollo del hallazgo.

Revisión de la normatividad: En esta fase el auditor debe revisar las normas, reglas, manuales, etc., para familiarizarse con su existencia y áreas de aplicación, no se debe revisar disposiciones internas antes de haber observado y evaluado las operaciones realmente ejecutadas y antes de determinar las áreas críticas que merecen un examen profundo.

FASE III: Revisión y Evaluación del Control Interno

La revisión y evaluación del control interno consiste en acumular información de las operaciones de control interno ya existentes, con el propósito de identificar las

debilidades importantes de las áreas o actividades a auditar, los cuales pueden afectar los intereses de la entidad y por ende requieren un examen más profundo.

Con la información obtenida anteriormente el auditor puede tomar decisiones reales de la naturaleza y alcance del examen profundo de las áreas críticas identificadas en el logro de los objetivos establecidos, también es útil preparar programas adecuados para el examen profundo y fijar plazos para la terminación de la labor de auditoria y presentación del informe.

Factores a tomar en cuenta al revisar y evaluar el control interno

Se debe tomar en cuenta los siguientes factores generales:

- Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas están en conformidad con las autoridades básicas.
- Si los procedimientos y el sistema de control interno dan como resultado actividades que están en conformidad con lo planeado por la alta dirección, en forma eficiente y económica.
- Si el sistema de control interno proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos.

Esta fase tiene los siguientes propósitos:

- ✓ Identificar las áreas críticas de mayor significación que merezcan un examen más profundo.
- ✓ Permitir el establecimiento del alcance y profundidad de las pruebas.
- ✓ Facilitar la determinación de los recursos humanos necesarios a ser solicitados y utilizados.
- ✓ Permitir estimar el tiempo requerido para completar el examen y presentar el informe.

2.5. Control Interno y evaluación

2.5.1. Definición de Control Interno

Para (Esputiñan, 2006), Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado especialmente para proporcionarles seguridad razonable” (p. 25).

Es un proceso efectuado por los directivos de la entidad con el fin de proveer seguridad razonable para la consecución de los objetivos institucionales y salvaguardar y preservar los activos.

2.5.2. Objetivos del Control Interno

Para (Cardoso, 2006), los objetivos de control interno son los siguientes:

- ✓ Prevenir fraudes.
- ✓ Descubrir hurtos o malversaciones.
- ✓ Obtener información administrativa, contable y financiera, fiable segura y oportuna.
- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ✓ Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- ✓ Promover la eficiencia del personal.
- ✓ Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- ✓ Mediante su evaluación, guardar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- ✓ Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la proforma tecnológica. (pp. 33-34).

2.5.3. Componentes del Control Interno

Para (Esputiñan, 2006), en la evaluación de Control Interno, se toma como referencia el COSO II, que cuenta con 8 componentes para la evaluación del control interno.

Ambiente Interno.- Son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, creando disciplina y organizando la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos.

Establecimientos de objetivos.- Los objetivos son importantes para la entidad, establecidas primordialmente para el logro de sus metas.

Identificación de eventos.- La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros. Las técnicas que se centran en la planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos como mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro de la Administración del Riesgo Empresarial.

Valoración de riesgos.- Establece que la entidad considere los eventos potenciales que pueden afectar el logro de los objetivos, además la gerencia debe evaluar los eventos bajo para dirigir los peligros.

Respuesta al riesgo.- Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto, evalúa las opciones con el interés del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades del riesgo.

Actividades de control.- Es importante establecer políticas y procedimientos que ayuden asegurar que se cumpla de manera apropiada las respuestas al riesgo, y el adecuado cumplimiento de logros de los objetivos de negocio.

Información y comunicación.- La información es fuente importante en la organización, que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva se realiza en un sentido amplio y fluye por toda la organización.

Monitoreo.- Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo, de esta manera puede reaccionar en forma dinámica y garantizar que todos los componentes funcionen adecuadamente.

FASE IV: Examen profundo de Áreas Críticas

El examen profundo de las áreas críticas consiste en procedimientos como la revisión de registros y archivos, verificación y conformación de la información por ende dicha información se puede obtener por medio de entrevistas e inspecciones físicas entre otros.

El propósito es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si es de tal importancia que merezca tal acción, proporcionando así una buena base para informar sobre los resultados de auditoría.

Objetivos del examen profundo

Es el desarrollo apropiado de los hallazgos obtenidos mediante un examen profundo de las áreas críticas y constituye el medio para el logro de los objetivos de la auditoría, basándose en la cuarta fase, se desarrollan hallazgos, se forman opiniones, se llegan a conclusiones y recomendaciones, además la información representa la base del informe y otras comunicaciones realizadas con los resultados de la auditoría.

2.6. Papeles de Trabajo

2.6.1. Definición de los Papeles de Trabajo

Para (Fonseca, 2007), Los papeles de trabajo constituyen el vínculo entre el trabajo de planeamiento y ejecución, y el informe de auditoría. Por tanto, deberán contener la evidencia necesaria para fundamentar los hallazgos, opiniones y conclusiones que se presenta en el informe. Podrán incluir medios de almacenamiento, magnéticos, electrónicos, informáticos y otros.(p. 367).

2.6.2. Funciones de los Papeles de Trabajo

Según (Whittington & Pany, 2005), los papeles de trabajo ayudan a los auditores en diversas formas importantes:

- a) Proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de auditoría,
- b) Ayudar a los auditores sénior, gerentes y socios en la supervisión y revisión del trabajo,
- c) Servir de soporte para el informe de los auditores,
- d) Documentar el cumplimiento por parte de los auditores,
- e) Ayudar en la planificación y realización de auditorías futuras del cliente.

2.6.3. Archivos de los Papeles de Trabajo

Según (Cardoso, 2006), el profesional encargado de efectuar la labor tiene la obligación de conservar la información de cada auditoría en dos grupos o archivos complementarios:

Archivo Corriente.- Se guardará la información que resulte útil para conocer la empresa en sus aspectos generales y sirve de orientación para cualquier contacto con ella.

Archivo Permanente.- Para cada auditoría se abre un archivo, cuando acaba la auditoría se verán los aspectos que tienen de carácter permanente y se pasará a la otra carpeta del archivo.

2.6.4. Programas de Auditoría

Según (Fonseca, 2007), Comprende una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán ser aplicados, a efectos de obtener evidencias competentes, suficientes y relevantes, necesarias para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría. (p. 271).

2.6.5. Hallazgos de Auditoría

Según el Manual General de Auditoría, (2012): El termino hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Se define como asuntos que llaman la atencio del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrian afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistentes.(p. 112).

2.6.5.1. Atributos del hallazgo de Auditoría

Según el Manual General de Auditoría, (2012, p. 113) los elementos del hallazgo de auditoría son:

- **Condición.-** Se refiere a la situacion actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, fucnion u operación, entendida con “**lo que es**”.
- **Criterio.-** Comprende la concepción de “**lo que debe ser**”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Efecto.-** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- **Causa.-** Es la razon básica (o las razones) por el cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificacion requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

FASE V: Comunicación de los resultados.

Constituye la comunicación verbal del auditor quien es el encargo de comunicar los resultados del examen durante el transcurso de la cuarta fase, al finalizar el trabajo el

auditor debe tener una reunión con los funcionarios de las operaciones examinadas, para comunicar y discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

2.6.6. Informe de Auditoría Operacional

Para ILACIF (1981): El organismo de control y la unidad de auditoría pueden obtener gran prestigio y aceptación en base a la calidad de sus informes de auditoría, el objetivos del informe detalla que deben ser claramente definidos tan pronto como sea posible y el material del informe debe ser bosquejado tan rápidamente, y facilita el reconocer oportunamente que información se necesita para preparar un informe claro y convincente. (p. 270).

2.6.7. Índices de Auditoría

Según el Manual General de Auditoría, (2001): Los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfabético-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta. (p. 37).

Para realizar los papeles de trabajo entre sí, los índices de auditoría se utilizan a manera de “cruces” o “referencia cruzada”; de esta manera, se podrá vincular la información contenida en dos o más cédulas.

2.6.8. Marcas de Auditoría

Según el Manual General de Auditoría, (2001): Las marcas de auditoría son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo. (p. 43).

2.6.9. Evidencias

Según (Franklin, 2013) Establece que se deben obtener las pruebas suficientes, competentes y relevantes para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formulen los auditores. Consiste en comprobar la información y los datos que sean

importantes en torno al elemento que se examina, el cual pueda influir al emitir su opinión.

El auditor deberá reunir aquella información adecuada donde considere el riesgo, la importancia relativa y el costo como factores de juicio, además de la confiabilidad y calidad de la evidencia, misma que se clasifica en:

Física.- Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos; se presenta por medio de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental.- Se consigue en la información contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de la administración relacionados con su desempeño.

Testimonial.- Se capta en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas a ciertas personas.

Analítica.- Se desprende de los cálculos, comparaciones, razonamientos y separación de la información en sus componentes.

La evidencia deberá someterse a prueba para asegurarse que cumpla con los requisitos básicos, deberá ser:

Suficiente.- Si es la indispensable para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de los auditores.

Competente.- En la medida que sea consistente, convincente, confiable y validada por el auditor público.

Relevante.- Cuando exista relación en su uso para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y patente.

Pertinente.- Cuando haya congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

2.7. Riesgo de Auditoría

Para (Arens, Elder, & Beasley, 2007), los cuatro riesgos del modelo de riesgo de auditoría son lo suficientemente importantes para realizar un análisis detallado.

Riesgo planeado de detección.-Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. Existen dos puntos importantes referentes al riesgo planeado de detección:

- Depende de los otros tres factores del modelo. El riesgo planeado de detección cambiará sólo si el auditor cambia uno de los otros factores.
- Determina la cantidad de evidencias sustantivas que el auditor planea acumular, inversamente al tamaño del riesgo planeado de detección. Si se reduce el riesgo planeado de detección, será necesario que el auditor acumule más evidencias para lograr el riesgo planeado reducido.

Control de riesgo inherente.- Es una cuantificación de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes (errores o fraudes) en un segmento antes de considerar la eficacia de la estructura del control interno. Si el auditor llega a la conclusión de que existe una alta probabilidad de errores, sin tomar en cuenta los controles internos, el auditor determinara que el riesgo inherente es alto.

Riesgo de control.- Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente. El riesgo de control presenta:

- Una evaluación de la eficacia de la estructura de control interno del cliente para evitar o detectar errores, y
- La intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo (100%) como parte del plan de auditoría.

2.8.- Créditos

Para (Elizondo, 2012)“Son herramientas utilizadas por los analistas de crédito de los bancos, las agencias calificadoras y las autoridades regulatorias para determinar cualitativa o cuantitativamente la probabilidad de que un acreditado incumpla con sus obligaciones.

2.8.1.- Riesgo de Crédito

Surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

2.8.1.1.- Principales riesgos que afectan a las entidades de crédito

Según (Amat, Pujadas, & Lloret, 2012), define:

Riesgo de liquidez.- es el riesgo de no poder atender los compromisos de pago o de incurrir en pérdidas como consecuencia de no disponer de fondos líquidos suficientes a un coste razonable.

Riesgo de tipo de interés.- es el riesgo derivado de los movimientos de los tipos de intereses que provocan diferencias entre los tipos de interés de las inversiones y los tipos de la financiación.

Riesgo operacional.- es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la falta de adecuación o fallos en procesos, personas o eventos externos.

Riesgo tecnológico.- es consecuencia de errores en los sistemas tecnológicos y de procesamiento de información.

2.8.1.2.- Riesgo, rentabilidad y liquidez

Cuadro # 2

Riesgo, rentabilidad y liquidez

RIESGO ASUMIDO	<ul style="list-style-type: none">• Seriedad y comportamiento del cliente.• Capacidad de devolución del cliente.• Garantías de la operación.
RENTABILIDAD OBTENIDA	<ul style="list-style-type: none">• Ajustada al riesgo.• Global del cliente, teniendo en cuenta los diferentes productos y servicios que utiliza.
LIQUIDEZ COMPROMETIDA	<ul style="list-style-type: none">• Gestión coordinada de los plazos de activos y pasivos para prevenir el riesgo de liquidez

Elaborado por: Pere Oriol (2012)

Fuente: Macas Silvia (2015)

2.9. Marco Conceptual

Auditoría.- es la revisión minuciosa de las actividades de la empresa realizada por el auditor, con el fin encontrar errores y ayudar a corregirlas.

Auditoría operacional.- es un examen objetivo y sistemático que se realiza a una entidad para evaluar la economía, eficiencia y efectividad con el propósito de mejorar la responsabilidad y facilitar el proceso de toma de decisiones que estén de acuerdo con los objetivos establecidos.

Control Interno.- es un proceso efectuado por los directivos de la entidad con el fin de proveer seguridad razonable para la consecución de los objetivos institucionales y salvaguardar y preservar los activos.

Economía.-el auditor debe evaluar se los recursos utilizados se obtuvo con el menor costo posible.

Eficacia.- es conducir al ente hacia el logro de los objetivos, metas y resultados deseados.

Eficiencia.- se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos y como los ejecutivos utilizan los recursos.

Evidencias.- comprende toda la información recopilada que sirve de respaldo de las actividades operativas, administrativas, financieras y de apoyo que desarrolla la entidad auditada.

Hallazgos de auditoría.-se pueden identificar la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora.

Marcas de Auditoría.- son signos o símbolos que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en el ejecución de un examen, el equipo debe mantener uniformidad en las marcas.

Papeles de Trabajo.- son registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas.

Riesgos.- es la probabilidad de que un evento no deseado ocurra y afecte de manera negativa a la organización auditada.

2.10. Idea a defender

La auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer – Wiñari, permitirá evaluar la eficiencia, eficacia, y economía con que se realizan las operaciones, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de los procesos de la institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación presenta un enfoque cualitativo y cuantitativo, se basa en datos con medición numérica y no numérica que sirve para sustentar la investigación y a su vez ayuda posteriormente a determinar las conclusiones y recomendaciones que se refleja al final del trabajo de tesis.

Cuantitativa.- se utiliza la recolección de datos, que se obtiene del trabajo de campo, para la aplicación de indicadores que será de gran utilidad en el momento de comunicar los resultados en el informe.

Cualitativo.- se realiza un diagnóstico preliminar a la matriz FODA para identificar factores internos y externos y a su vez tener un entendimiento profundo de la entidad que se audita.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

De campo: se lleva a cabo a través del contacto directo entre el investigador y la cooperativa con finalidad de recolectar datos del problema de estudio por medio de encuestas.

Bibliográfica: se basa en la revisión de fuentes escritas, principalmente para la construcción del marco teórico que es el hilo conductor de la investigación.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva.- una vez recolectada la información necesaria de la cooperativa que se audita, se realizan los hallazgos donde se detalla los atributos del mismo.

Explicativa.- Se explica las diferentes causas y los efectos del deficiente control el área de crédito.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas

Observación directa.- Se realiza la visita las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, con el objeto de registrar los datos observados, analizarlos e interpretarlos para verificar la realización de los procedimientos y actividades.

Entrevistas.- durante el desarrollo de la investigación, se realiza entrevistas al jefe del área de crédito de la COAC Crecer Wiñari, que están involucrados en la ejecución de la auditoría operacional.

Instrumentos

Cuestionario.- se diseña preguntas para recabar información sobre el tema a evaluar y aspectos generales de la organización de los cuales su contenido debe entenderse con claridad para asegurar una respuesta precisa.

Flujo gramas.- se revela o describe la estructura orgánica, las áreas en examen y los procedimientos utilizados en la realización de la auditoría.

3.5.Población

En el presente trabajo de investigación está integrado por 28 personas, entre funcionarios de libre remoción, empleados, trabajadores y socios.

CUADRO # 3

Descripción de la población

Funcionarios de la Cooperativa	Nº
Nivel Directivo	2
Nivel ejecutivo	5
Nivel administrativo	5
Nivel asesor	6
Nivel Operativo	10
Total	28

Fuente: COAC Crecer Wiñari.

Elaborado: Macas Silvia

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO



4.1. AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.

4.1.1. Contenido de la Propuesta

ÍNDICE

AP **ARCHIVO PERMANENTE**

AP1 INFORMACIÓN GENERAL

AP2 MARCAS DE AUDITORÍA

AP3 ÍNDICES DE AUDITORÍA

AP4 SOMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

AC **ARCHIVO CORRIENTE**

AC1 FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR

AC2 FASE II: REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO

AC3 FASE III: REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y
NORMAS

AC4 FASE IV: EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

AC5 FASEV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI.

EXAMEN: AUDITORÍA OPERACIONAL.

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013.

CONTRATO DE AUDITORÍA

En la ciudad de Riobamba, a los treinta y un días del mes de Enero del dos mil quince, en forma libre y voluntaria, por una parte comparecen: el señor: Lic. Roberto Panchi: que en adelante se denominará “contratante”, y por otra parte; la Señorita Silvia Macas con CI. 060422393-3; egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH; que también en adelante se llamará “contratista”, en su calidad de Contador Público Autorizado; quienes conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. ANTECEDENTES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y por resolución de los organismos internos de la cooperativa, ha resuelto contratar los servicios de Auditoría Operacional, para examinar el área de crédito y cobranzas durante el período 2013.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, el examen a realizarse y sus resultados concluirán con la presentación del informe confidencial de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados vigentes.

TERCERA. EL PLAZO.- El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 45 días laborables, contados a partir de la fecha en que entregue los documentos. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega de información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO.- No se fija ningún costo en la realización del examen de auditoría, por ser un requisito indispensable para la titulación como ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, de la Escuela superior Politécnica de Chimborazo.

QUINTA. PAPELES DE TRABAJO.- Los papeles de trabajo como programas de auditoría, documentos o cualquier otro material utilizado en el trabajo serán propiedad del auditor, y por ningún motivo podrán ser propiedad del contratante.

SEXTA. CONFIDENCIALIDAD.- El auditor y sus colaboradores se obligan a mantener discreción en los conceptos y técnicas relacionados con datos estadísticos, financieros de la cooperativa.

SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR.- Las responsabilidades del auditor en el examen de auditoría serán las siguientes:

- Desarrollar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece Wiñari” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013.
- Emitir un informe de auditoría ante el gerente general y sus colaboradores.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL AUDITADO.- Las responsabilidades de la institución sujeta durante el desarrollo del examen de auditoría se circunscriben a:

- Proporcionar toda la documentación e información necesaria para realizar el trabajo.
- Brindar todas las facilidades para el correcto desempeño del trabajo como: espacio físico, materiales y útiles de oficina.

NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.- Para todos los efectos del contrato, las partes conviene en fijar su domicilio en la ciudad de Riobamba, renunciando expresamente su domicilio anterior cualquiera que éste fuera. Las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad de Riobamba.

DIEZ. ACEPTACIÓN.- Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

Lic. Roberto Panchi
GERENTE GENERAL

Srta. Silvia Macas
AUTORA

ORDEN DE TRABAJO

N° 001-SM

Riobamba, 2 de Febrero del 2015

Lic.

Roberto Panchi

GERENTE GENERAL DE LA COAC “CRECER WIÑARI”

Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, sírvase proceder a efectuar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, durante el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013.

Se autoriza a la Srta. Silvia Macas, que actué en calidad de auditora operativa y el suscrito como supervisor, una vez terminado el examen, se servirá presentar el respectivo informe.

Atentamente,

Lic. Iván Arias G

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

CARTA DE ACEPTACIÓN

Riobamba, 4 de Febrero de 2015.

Srta.

Silvia Macas

AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Presente

De nuestra consideración

En atención a la orden de trabajo N° 001-SM de 2 de febrero del presente año, en el cual solicita la apertura para la elaboración de su trabajo de titulación cuyo tema es Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013; nos permite informarle que la cooperativa se complace en brindarle la información necesaria para la ejecución de su trabajo de titulación.

Por su gentil atención agradecemos.

Atentamente,

Lic. Roberto Panchi

GERENTE GENERAL

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

OFICIO N° 002 SM

Riobamba, 2 de Marzo del 2015.

Lic.

Roberto Panchi

GERENTE GENERAL DE LA COAC CRECER WIÑARI

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la orden de trabajo N° 001-SM, suscrita por el Lic. Iván Arias docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, doy a conocer que en esta fecha se da inicio al desarrollo de la Auditoría Operacional a la cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2013.

A la vez me permito solicitar su colaboración para disponer de la documentación e información necesaria para la auditoría.

Atentamente,

Lic. Iván Arias G

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

PARA: Lic. Roberto Panchi
GERENTE GENERAL DE LA COAC CRECER WIÑARI
DE: Silvia Macas
FECHA: 4 de Marzo del 2015
ASUNTO: Solicitud de información


Como parte de la ejecución del trabajo de Auditoría Operacional, requiero por medio de la presente se sirva proporcionar la información y documentación necesaria y correspondiente: Reglamento de crédito, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos del Crédito y Cobranza.


Por la gentileza prestada a la presente, anticipo mi agradecimiento.


Atentamente,


Srta. Silvia Macas


AUTORA


	<p align="center">INFORMACIÓN GENERAL</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p> <p align="center">CÉDULA NARRATIVA</p>		<p align="center">AP 1 1/6</p>	
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>				
<p>RESEÑA HISTÓRICA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer- Wiñari" Ltda. Es creada por un grupo de jóvenes indígenas de Pilahuín, emprendedores, decididos, que buscan la innovación a través de prestación de servicios cooperativos e introducir en el mundo de la competitividad por iniciativa del Lic. Roberto Panchi, se logra constituir el 28 de Mayo del 2008 mediante Acuerdo Ministerial 016-CPT-C-2008 signado con el número de orden 7251 del MIES Tungurahua Ambato desde ese entonces inicia las actividades apoyando a personas de escasos recursos generando el desarrollo y fomento a la productividad de nuestros socios y la comunidad convencidos que a través de nuestra organización potenciamos el auto empleo y así reconocer que la autoestima está en nosotros mediante la educación, inducción del día a día en nuestra práctica y experiencia.</p> <p>OBJETIVO Y FINES</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover la cooperación económica y social entre los socios, para cuyo cumplimiento recibirá de estos aportes, ahorros, depósitos a plazo fijo, efectuar cobros y pagos y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento institucional y prestación de servicios eficientes y de calidad a sus miembros, dentro del marco legal permitido para las cooperativas. 				
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>8-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>


	<p align="center">INFORMACIÓN GENERAL</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p> <p align="center">CÉDULA NARRATIVA</p>		<p align="center">AP 1</p> <p align="center">2/6</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el ahorro y otorgar préstamos a los asociados para el desempeño de sus actividades económicas u otros objetos, con un interés razonable y ofreciendo orientación, para mejor uso de los recursos entregados, siempre que dichas operaciones no sean vinculadas a actividades prohibidas por la Ley de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas. • Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados y la acción solidaria frente a la comunidad. • Obtener financiamiento de Fuentes Internas y Externas, a través de organismos como ONG, Embajadas que tienen interés de colaborar económicamente con cooperativas cuyos fines son de interés social, fortaleciendo el desarrollo de la institución y sus asociado • Mantener y optimizar la administración indígena. • Ejecutar proyectos tendientes al mejoramiento económico, social y profesional de los socios, de acuerdo a los segmentos productivos dentro de los principios de la Cooperativa. 			
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>8-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>	<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>


	INFORMACIÓN GENERAL Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013. CÉDULA NARRATIVA		AP 1 3/6
Entidad: COAC CRECER WIÑARI Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Componente: Área de Crédito y Cobranza			
<p>BASE LEGAL PARA EL FUNCIONAMIENTO</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari” Ltda.; actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.</p> <p>Para los fines del presente Estatuto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer - Wiñari” Ltda.; es una organización formadas por personas naturales que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.</p> <p>DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer -Wiñari” Ltda.; es el Cantón Ambato Provincia Tungurahua, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir</p>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	8-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015










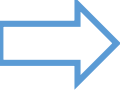
	<p align="center">INFORMACIÓN GENERAL</p> <p align="center">Período 1 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p> <p align="center">CÉDULA NARRATIVA</p>		<p align="center">AP 1</p> <p align="center">4/6</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<p>oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.</p> <p>Valores Corporativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda mutua: es el accionar de un grupo para la solución de problemas comunes. • Esfuerzo propio: es la motivación, la fuerza de voluntad de los miembros con el fin de alcanzar metas previstas. • Responsabilidad: nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados. • Democracia: toma de decisiones colectivas por los asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión de la cooperativa. • Igualdad: todos los asociados tiene iguales deberes y derechos. • Equidad: justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa. • Solidaridad: apoyar, Cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad. También promueve los valores éticos de la honestidad, transparencia, responsabilidad social y compromiso con los demás 			
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 8-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>

	MARCAS DE AUDITORÍA Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013. CÉDULA NARRATIVA		AP 1 5/6
Entidad: COAC CRECER WIÑARI			
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.			
Componente: Área de Crédito y Cobranza			
<ul style="list-style-type: none">• Libertad: cada quién puede decidir por sí mismo lo mejor considere para su bienestar y el de su sociedad.			
MISIÓN: Crecer- Wiñari participa en la economía popular y solidario con productos y servicios financieros que permiten combatir la pobreza del sector rural y urbano marginal, convertidos en estrategia del desarrollo personal y productivo.			
VISIÓN: Ser una institución financiera reconocida y líder en el modelo de prestación de servicios financieros en el Mercado de la Economía Popular y Solidaria, a nivel local y regional convencidos en mejorar la calidad de vida de nuestros socios, generando confianza y rentabilidad.			
ESTRATEGIAS <ul style="list-style-type: none">➤ Fortalecer la imagen institucional de la cooperativa, enfocándose en la confianza que tiene los socios en la misma y aplicando responsabilidad social.➤ Enfocar en el crecimiento de la cooperativa aumentando el número de socios mediante alianzas estratégicas con diferentes organizaciones.			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 8-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015

	PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AP1 6/6
Entidad: COAC CRECER WIÑARI			
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.			
Componente: Área de Crédito y Cobranza			
<ul style="list-style-type: none">➤ Implementar un programa de capacitación en otorgamiento de créditos en zonas rurales y urbanas.➤ Realizar un estudio de factibilidad para incrementar nuevos productos y servicios al segmento del mercado.➤ Optimizar los procesos y mejorar los servicios mediante políticas de mejora continua.➤ Gestionar financiamiento internacional para incrementar colocaciones.➤ Utilizar el desarrollo tecnológico para mejorar los productos y servicios.➤ Implementar en sistema de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional y satisfacción al socio.			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 8-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015

	<p align="center">MARCAS DE AUDITORÍA</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p> <p align="center">CÉDULA NARRATIVA</p>		<p align="center">AP 2</p>																				
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																							
<p align="center">Cuadro # 4</p> <p align="center">Marcas de Auditoría</p> <table border="1" data-bbox="427 723 1329 1489"> <thead> <tr> <th>MARCAS</th> <th>SIGNICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">©</td> <td>Conformidad</td> </tr> <tr> <td align="center">H</td> <td>Hallazgo</td> </tr> <tr> <td align="center">C</td> <td>No conformidad</td> </tr> <tr> <td align="center">√</td> <td>Revisado o verificado</td> </tr> <tr> <td align="center">≠</td> <td>Diferencias detectadas</td> </tr> <tr> <td align="center">N/A</td> <td>Procedimiento no aplica</td> </tr> <tr> <td align="center">Σ</td> <td>Sumatoria</td> </tr> <tr> <td align="center">Ø</td> <td>No reúne requisitos</td> </tr> <tr> <td align="center">ε</td> <td>Comentario</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: Macas, Silvia (2014).</p>				MARCAS	SIGNICADO	©	Conformidad	H	Hallazgo	C	No conformidad	√	Revisado o verificado	≠	Diferencias detectadas	N/A	Procedimiento no aplica	Σ	Sumatoria	Ø	No reúne requisitos	ε	Comentario
MARCAS	SIGNICADO																						
©	Conformidad																						
H	Hallazgo																						
C	No conformidad																						
√	Revisado o verificado																						
≠	Diferencias detectadas																						
N/A	Procedimiento no aplica																						
Σ	Sumatoria																						
Ø	No reúne requisitos																						
ε	Comentario																						
<p>ELABORADO POR:</p>		<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">8-03-2015</p>																			
<p>REVISADO POR:</p>		<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">20-6-2015</p>																			

	ÍNDICE DE AUDITORÍA Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013. CÉDULA NARRATIVA		AP 3
Entidad: COAC CRECER WIÑARI			
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.			
Componente: Área de Crédito y Cobranza			
AP Archivo Permanente			
AP1 Información general			
AP2 Marcas de auditoría			
AP3 Índice de auditoría			
AP4 Simbología de flujogramas			
AC Archivo Corriente			
AC1 FASE I: Estudio Preliminar			
AC2 FASE II: Revisión de la legislación, políticas y normas			
AC3 FASE III: Revisión y evaluación del control interno			
AC4 FASE IV: Examen profundo de áreas críticas			
AC5 FASE V: Comunicación de Resultados			
S.M. Silvia Macas			
I.P.A.G Iván Arias González			
PF Principales Funcionarios			
PGA Programa de Auditoría			
PT Papeles de trabajo			
MRC Matriz de riesgo y confianza			
H/H Hoja de Hallazgos			
INF Informe			
RA Riesgo de Auditoría			
CN Cédula Narrativa			
FG Flujograma			
IG Indicadores de gestión			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 8-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015

	<p align="center">MARCAS DE AUDITORÍA</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p> <p align="center">CÉDULA NARRATIVA</p>		<p align="center">AP 4</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<p align="center">Cuadro # 5</p> <p align="center">Simbología de Flujogramas</p>			
<p>SÍMBOLOS</p>	<p>EXPLICACIÓN</p>		
	<p>Inicio o Fin.- Para comenzar el proceso o mostrar el final del mismo.</p>		
	<p>Proceso.- Describir una actividad realizada durante el mismo.</p>		
	<p>Decisión.- Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave</p>		
	<p>Inspección: Indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad, este símbolo requiere una firma de aprobación.</p>		
	<p>Conector: Se realiza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.</p>		
	<p>Documentación: Este rectángulo con la parte interior ondulada significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso.</p>		
	<p>Sentido del flujo: La flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.</p>		
	<p>Transmisión: La flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos por la vía telefónica o fax o electrónica.</p>		
	<p>Transporte: La flecha ancha significa movimiento output.</p>		
<p>Elaborado por: Macas, Silvia (2014).</p>			
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>8-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>	<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>



ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI.


EXAMEN: AUDITORÍA OPERACIONAL.


PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013.


FASE I



ESTUDIO PRELIMINAR

	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA</p> <p align="center">ESTUDIO PRELIMINAR</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1</p>	
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza.</p>				
<p>OBJETIVO</p> <p>Recopilar información suficiente, competente y pertinente de la COAC “Crecer Wiñari”, para el desarrollo de la fase preliminar y un diagnóstico de las actividades y procedimiento que se lleva a cabo en el área de créditos.</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Entreviste al Gerente General de la COAC.	AC 1-EG	SM	12-03-2015
02	Realice el oficio dirigido al Gerente General de la COAC para dar a conocer la realización de la auditoría.	AC 1-OG	SM	14-03-2015
03	Efectué la vista preliminar a las instalaciones de la cooperativa para observar su funcionamiento.	AC 1-VP	SM	14-03-2015
04	Solicite el organigrama estructural de la cooperativa	AC 1-OG	SM	15-03-2015
05	Solicite la información sobre la base legal a que se rige la cooperativa.	AC 1-BL	SM	15-03-2015
06	Elabore un listado de los principales funcionarios que laboran en la cooperativa.	AC 1-PF	SM	18-03-2015
07	Elabore un memorando de planificación de auditoría.	AC 1-MP	SM	18-03-2015
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	10-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

	<p align="center">NARRATIVA ENTREVISTA</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-EP</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<p>Nombre del entrevistado: Lic. Roberto Panchi</p> <p>Cargo: Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari.</p> <p>Entrevistador: Silvia Macas</p>			
<p>1. ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Operacional dentro de la cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia?</p> <p>Es importante que se realice una revisión total y parcial de la institución, con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño de la cooperativa y determinar posibles falencias, para de esta manera tomar medidas correctivas y lograr una ventaja competitiva sustentable.</p> <p>2. ¿Cuáles son las estrategias de la cooperativa para el próximo año?</p> <p>Incrementar la cartera de crédito; ampliar la cobertura física e impulsar la cultura de ahorro; mejorar la administración de riesgos.</p> <p>3. ¿Existe un adecuado ambiente de control dentro de la cooperativa?</p> <p>El ambiente de control dentro de la cooperativa es favorable puesto que los funcionarios son responsables de sus funciones asignadas.</p> <p>4. ¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito que permita lograr eficiencia en la colocación y recuperación de cartera?</p> <p>La cooperativa cuenta con un manual de crédito, pero no se ha socializado y por ende es difícil la recuperación de cartera, debido a que existen créditos con índices de morosidad.</p>			
<p>ELABORADO POR:</p>	<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">12-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>	<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">20-6-2015</p>

	NARRATIVA ENTREVISTA Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC1-EP
Entidad: COAC CRECER WIÑARI			
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.			
Componente: Área de Crédito y Cobranza			
5. ¿Se realizan visitas periódicas a los socios, luego de la otorgación de un crédito? A los socios que han solicitado un microcrédito y presentan alguna novedad, o son de algún caso en especial establecido antes de concesión se realiza las visitas o confirmaciones.			
6. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad de la cartera? Son encargados de notificar la morosidad a cada uno de los socios el oficial de crédito, así como el Jefe de crédito, las notificaciones se realizan en conjunto desde la matriz a los deudores de todas las agencias.			
7. ¿Cuál es método utilizado para verificar la existencia de cartera vencida? La verificación de cartera vencida se realiza únicamente mediante los informes mensuales que se obtiene del sistema de créditos que maneja la cooperativa.			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 12-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

1/6

Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.

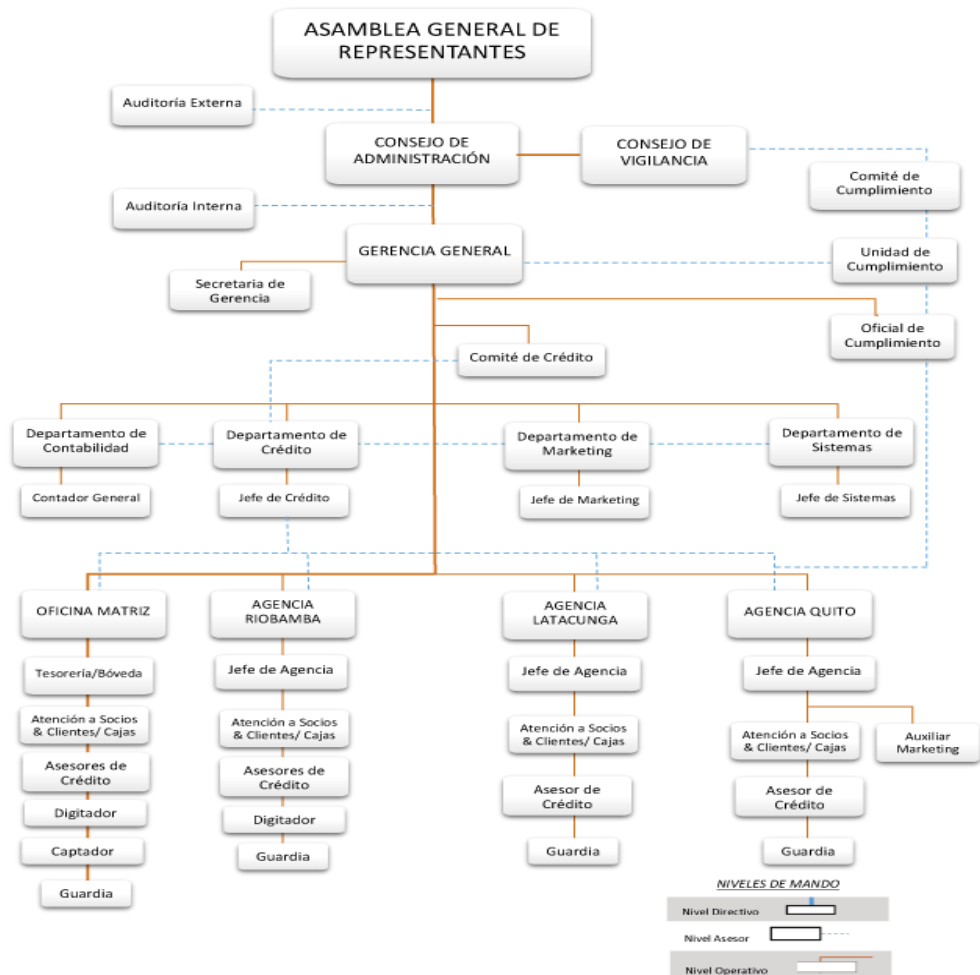
Entidad: COAC CRECER WIÑARI

Tipo de Examen: Auditoría Operacional.

Componente: Área de Crédito y Cobranza

Figura N° 2


ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.





Fuente: COAC Crecer Wiñari.


Elaborado: Macas, Silvia (2015)


ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	15-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	NARRATIVA		AC 1-OE
ORGANIGRAMA ESCTRUTUAL		2/6	
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
PRICIPALES ACTIVIDADES			
Dirección			
<div>❖ Planificar, dirigir y evaluar la gestión operativa de la cooperativa.</div> <div>❖ Dirigir, coordinar y suspender las actividades realizadas por los diferentes departamentos de la cooperativa.</div> <div>❖ Liderar, orientar y decidir los procesos técnicos administrativos.</div> <div>❖ Apoyar, e impulsar la gestión realizada por los diferentes departamentos.</div> <div>❖ Proponer planes de mejoramiento a los servicios de atención al público.</div> <div>❖ Participar en todas las asambleas ordinarias y extraordinarias programadas.</div> <div>❖ Ejercer por delegación la representación legal, en todas las actividades requeridas.</div> <div>❖ Presentar rendiciones de cuentas a los organismos de control.</div>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	15-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	NARRATIVA		AC 1-OE
	ORGANIGRAMA ESCTRUTUAL		3/6
	Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
Consejo de Administración			
<ul style="list-style-type: none">❖ Cumplir y hacer los principios establecidos en el artículo 4 de ley y a los valores y principios cooperativismos.❖ Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos.❖ Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.❖ Acordar, la constitución, composición y designación de las diferentes comisiones fijando sus funciones y competencias, y aprobar y objetar reglamentos.❖ Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso retiro de socios.❖ Sancionar a los socios con las causas y los procedimientos establecidos en el estatuto social.❖ Nombrar al gerente y gerente subrogante y fijar sus retribución económica.❖ Autorizar la adquisición de bienes muebles.❖ Aprobar el plan estratégico.			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	15-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	NARRATIVA		AC 1-OE
ORGANIGRAMA ESCTRUTUAL		4/6	
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
<div>❖ Aprobar los programas de educación, capacitación, y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.</div>			
Consejo de vigilancia			
<div>❖ Controlar las actividades económicas y financieras de la cooperativa, elevando el respectivo informe sobre la misma.</div>			
<div>❖ Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.</div>			
<div>❖ Informar a la asamblea general de representantes sobre los presupuestos aprobados por el consejo de administración que se sometan a la asamblea general y sobre liquidaciones de los mismos, así como vigilar el cumplimiento de las inversiones y gastos previstos.</div>			
<div>❖ Velar por la correcta transparencia informativa en todos los ámbitos.</div>			
Financiera			
<div>❖ Supervisar la aplicación de las políticas internas de gestión financiera.</div>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	15-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	NARRATIVA		AC 1-OE
ORGANIGRAMA ESCTRUTUAL		5/6	
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
<div><div>❖</div><div>Generar criterios e información para el diseño de manuales, procedimientos e indicadores de gestión presupuestario, contable, de tesorería y de control interno.</div></div> <div><div>❖</div><div>Coordinar y controlar la ejecución de los procesos presupuestarios, contables, tesorería y del control interno.</div></div> <div><div>❖</div><div>Elaborar informes de gestión financiera y rendiciones de cuentas.</div></div> <div>Atención al cliente<div><div>❖</div><div>Atender a los socios y clientes de una manera profesional, con calidad de servicio.</div></div><div><div>❖</div><div>Estudiar la situación del socio y cliente confirmando la posibilidad de obtención del crédito solicitado.</div></div><div><div>❖</div><div>Asegurar la venta de productos y servicios de la institución.</div></div><div><div>❖</div><div>Escuchar a los socios dar una argumentación adecuada.</div></div><div><div>❖</div><div>Captación de ahorros.</div></div><div><div>❖</div><div>Captación de inversiones a plazo fijo.</div></div></div>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	15-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	<p align="center">NARRATIVA</p> <p align="center">ORGANIGRAMA ESCTRUTUAL</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-OE</p> <p align="center">6/6</p>										
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>													
<p align="center">IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS RELEVANTES</p> <p align="center">Cuadro # 6</p> <table border="1" data-bbox="373 721 1313 1724"> <thead> <tr> <th>ÁREAS</th> <th>ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área administrativa</td> <td>Capacitación personal de los diferentes niveles. Control de actividades de la institución. Planificación de actividades Proveer y regular los recursos requeridos por las diferentes áreas de servicio.</td> </tr> <tr> <td>Área de operaciones</td> <td>Créditos y cobranzas Depósitos, retiros, ahorro Caja Atención al cliente</td> </tr> <tr> <td>Área financiera</td> <td>Control contable-emisión de estados financieros, análisis de información financieras.</td> </tr> <tr> <td>Área tecnológica</td> <td>Proveer los medios Tecnológicos a las áreas de servicio cliente, caja, créditos, contabilidad. Con innovación, agilidad, mejoramiento continuo.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: COOP “Creceer-Wiñari” LTDA Elaborado por : Macas, Silvia (2015)</p>				ÁREAS	ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS	Área administrativa	Capacitación personal de los diferentes niveles. Control de actividades de la institución. Planificación de actividades Proveer y regular los recursos requeridos por las diferentes áreas de servicio.	Área de operaciones	Créditos y cobranzas Depósitos, retiros, ahorro Caja Atención al cliente	Área financiera	Control contable-emisión de estados financieros, análisis de información financieras.	Área tecnológica	Proveer los medios Tecnológicos a las áreas de servicio cliente, caja, créditos, contabilidad. Con innovación, agilidad, mejoramiento continuo.
ÁREAS	ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS												
Área administrativa	Capacitación personal de los diferentes niveles. Control de actividades de la institución. Planificación de actividades Proveer y regular los recursos requeridos por las diferentes áreas de servicio.												
Área de operaciones	Créditos y cobranzas Depósitos, retiros, ahorro Caja Atención al cliente												
Área financiera	Control contable-emisión de estados financieros, análisis de información financieras.												
Área tecnológica	Proveer los medios Tecnológicos a las áreas de servicio cliente, caja, créditos, contabilidad. Con innovación, agilidad, mejoramiento continuo.												
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>15-03-2015</p>									
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>									

	<p align="center">NARRATIVA</p> <p align="center">BASE LEGAL</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-BL</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<p align="center">BASE LEGAL</p> <p>La cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, ejerce sus funciones y presta sus servicios basada en las siguientes normativas legales vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República del Ecuador. • Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. • Ley de Seguridad Social. • Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno. • Código de Trabajo. • Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari. 			
<p>ELABORADO POR:</p>	<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">15-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>	<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">20-6-2015</p>

	<div>NARRATIVA</div> <div>PRINCIPALES FUNCIONARIOS</div> <div>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</div>	AC 1-PF										
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI											
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.											
Componente:	Área de Crédito y Cobranza											
<div>LISTADO DEL PESONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI.</div> <div>Cuadro # 7</div> <div>Listado del personal</div> <table><thead><tr><th>NOMBRES Y APELLIDOS</th><th>CARGO</th></tr></thead><tbody><tr><td>Lic. Roberto Panchi</td><td>Gerente General</td></tr><tr><td>Lic. Eduardo Tenesaca</td><td>Departamento Financiero</td></tr><tr><td>Sr. Serafín Tasna</td><td>Departamento Operativo</td></tr><tr><td>Sr. Manuel Quinatoa</td><td>Departamento Administrativo</td></tr></tbody></table> <div>Fuente: COOP “Creceer-Wiñari” Ltda.</div> <div>Elaborado por: Macas, Silvia (2015)</div>			NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	Lic. Roberto Panchi	Gerente General	Lic. Eduardo Tenesaca	Departamento Financiero	Sr. Serafín Tasna	Departamento Operativo	Sr. Manuel Quinatoa	Departamento Administrativo
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO											
Lic. Roberto Panchi	Gerente General											
Lic. Eduardo Tenesaca	Departamento Financiero											
Sr. Serafín Tasna	Departamento Operativo											
Sr. Manuel Quinatoa	Departamento Administrativo											
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA: 18-03-2015										
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015										

	<p align="center">NARRATIVA</p> <p align="center">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-MP</p>								
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>											
<p align="center">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</p> <p>❖ Motivo de la Auditoría</p> <p>Se ha visto necesario aplicar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., ya encontraron ciertas falencias en el departamento de crédito y cobranza debido que la administración no cuenta con una gestión por procesos, lo que ocasiona una falta de coordinación en los mismos, en el control interno y en la aplicación de normativas y reglamentos internos de la institución.</p> <p>❖ Equipo multidisciplinario</p> <p align="center">Cuadro # 8</p> <p align="center">Equipo multidisciplinario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE Y APELLIDOS</th> <th>CARGOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lic. Iván Arias G</td> <td>Supervisor</td> </tr> <tr> <td>Lic. Luis Sanandrés</td> <td>Sénior</td> </tr> <tr> <td>Srta. Silvia Macas</td> <td>Junior</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: Macas, Silvia (2015)</p>				NOMBRE Y APELLIDOS	CARGOS	Lic. Iván Arias G	Supervisor	Lic. Luis Sanandrés	Sénior	Srta. Silvia Macas	Junior
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGOS										
Lic. Iván Arias G	Supervisor										
Lic. Luis Sanandrés	Sénior										
Srta. Silvia Macas	Junior										
<p>ELABORADO POR:</p>	<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">18-03-2015</p>								
<p>REVISADO POR:</p>	<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p align="center">20-6-2015</p>								


	<p align="center">NARRATIVA</p> <p align="center">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-MP</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p>❖ Cronograma de actividades.</p> <p>La Auditoría Operacional se llevará a cabo durante 45 días laborables.</p> <p align="center">Cuadro # 9</p> <p align="center">Cronograma de actividades</p> <table border="1" data-bbox="327 891 1359 1232"> <thead> <tr> <th>FASE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primera</td> <td>Planificación Preliminar</td> <td>8 días</td> </tr> <tr> <td>Segunda</td> <td>Revisión de la Legislación, políticas y normas.</td> <td>5 días</td> </tr> <tr> <td>Tercera</td> <td>Revisión y evaluación del Control Interno</td> <td>14 días</td> </tr> <tr> <td>Cuarta</td> <td>Examen profundo de áreas críticas</td> <td>11 días</td> </tr> <tr> <td>Quinta</td> <td>Comunicación de Resultados</td> <td>7 días</td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">Elaborado por: Macas, Silvia (2015)</p> <p>❖ Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Pasajes • Viáticos <p>❖ Enfoque de la auditoría</p> <p>a) Componente escogidos para la auditoria</p> <p>La auditoría operacional analizará el componente de crédito y cobranza de la COAC Crecer Wiñari.</p>				FASE	ACTIVIDAD	TIEMPO	Primera	Planificación Preliminar	8 días	Segunda	Revisión de la Legislación, políticas y normas.	5 días	Tercera	Revisión y evaluación del Control Interno	14 días	Cuarta	Examen profundo de áreas críticas	11 días	Quinta	Comunicación de Resultados	7 días
FASE	ACTIVIDAD	TIEMPO																			
Primera	Planificación Preliminar	8 días																			
Segunda	Revisión de la Legislación, políticas y normas.	5 días																			
Tercera	Revisión y evaluación del Control Interno	14 días																			
Cuarta	Examen profundo de áreas críticas	11 días																			
Quinta	Comunicación de Resultados	7 días																			
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>18-03-2015</p>																	
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>																	


	<p align="center">NARRATIVA</p> <p align="center">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 1-MP</p>
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>			
<p>b) Enfoque de auditoría</p> <p>Auditoría Operacional orientada hacia la gestión de operación y resultados.</p> <p>c) Objetivos</p> <p>Objetivo general</p> <p>Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013, que permita evaluar la eficiencia, eficacia y economía que ayuden a mejorar las operaciones de la Institución.</p> <p>Objetivo específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional. • Evaluar el control interno. • Examinar los procesos con la aplicación de indicadores. • Emitir un informe indicando las debidas conclusiones y recomendaciones que debe acoger la Cooperativa para su éxito deseado. <p>d) Alcance</p> <p>La Auditoría Operacional se realizará durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2013, este examen tendrá la duración de 45 días laborables.</p>			
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-03-2015</p>
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>


FASE II




REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS

	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA</p> <p align="center">ESTUDIO PRELIMINAR</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 2</p>	
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza.</p>				
<p>Objetivo:</p> <p>Revisar y analizar la legislación interna y externa con las que cuenta la institución para respaldar cada una de las actividades, a fin de conocer a breves rasgos la figura legal y el cumplimiento de los objetivos.</p>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Revise y analice la legislación, políticas y demás normas obtenidas en la fase anterior.	AC 1	SM	21-03-2015
02	Estudie el reglamento interno de crédito.	AC 2 RC	SM	24-03-2015
03	Identifique los parámetros de los créditos de la COAC.	AC 2 RC	SM	24-03-2015
04	Determine los niveles de aprobación de los créditos de acuerdo a la evaluación de riesgo de la cooperativa	AC 2 RC	SM	25-03-2015
05	Identifique las sanciones para los deudores morosos	AC 2 RC	SM	25-03-2015
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	10-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

	<div>NARRATIVA</div> <div>Reglamento de crédito</div> <div>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</div>		AC 2-RC
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
DE LAS MODALIDADES DE UN CRÉDITO			
<p>Art. 4.- El crédito es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite y durante un tiempo determinado, por el cual se paga intereses sobre el capital utilizado.</p> <p>Los créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari., otorga es afán de apoyar el crecimiento de sus socios con una diversidad de créditos. Por consiguiente se dividen en: Microcréditos, Créditos de Consumo, Vivienda.</p> <p>Art. 5.- Microcrédito.- Es todo crédito otorgado a un socio, sea una persona natural o jurídica, cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas de comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago son los productos de la venta o ingresos generados por las actividades de los socios.</p> <p>Art 6.- Sectores que se benefician de los microcréditos.</p> <p>Emergentes.- Créditos urgentes para solucionar problemas de salud, intervenciones quirúrgicas o cualquier calamidad familiar.</p> <p>Agricultura.- créditos otorgados para el cultivo de productos, mejoramiento del suelo, y para la implantación de canales de riesgos.</p> <p>Estudios.- créditos otorgados para la adquisición de uniformes o útiles escolares y pensiones.</p> <p>Ganadería.- créditos otorgados para la adquisición de bovino para recría, engorde, para la producción de leche y carne</p>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	21-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


	NARRATIVA Reglamento de crédito Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 2-RC
Entidad: COAC CRECER WIÑARI			
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.			
Componente: Área de Crédito y Cobranza			
<p>Art. 7.- Créditos de Consumo.- son créditos otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función del sistema de cuotas periódicas.</p> <p>Art. 8.- Crédito para la vivienda.- son créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, reparación, remodelación y mejora de la vivienda o para la adquisición de un terreno para la misma.</p> <p style="text-align: center;">COMITE DE CREDITO, DE LOS NIVELES RESOLUTIVOS Y ADMINISTRATIVOS</p> <p>Art. 23.- En la cooperativa se encuentra establecido el Comité de Crédito que es un Órgano de apoyo del Consejo de Administración y son los encargados de planificar, organizar, dirigir y ejecutar las políticas de Créditos de la cooperativa, conforme al Estatuto de la misma.</p> <p>Art. 22.- El Comité de crédito es un órgano eminentemente técnico, se rige de acuerdo a la normativa vigente, de los cuales el Comité está conformado por tres miembros que son asignados por el Consejo Administrativo en la primera sesión, con un periodo de duración de dos años.</p>			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 21-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015


	NARRATIVAS Reglamento de crédito Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 2-RC
Entidad:	COAC CRECER WIÑARI		
Tipo de Examen:	Auditoría Operacional.		
Componente:	Área de Crédito y Cobranza		
<p>Se conforma el Comité de Crédito, presidido por el Gerente General en calidad de Presidente, un representante del Departamento de créditos en calidad de secretario un vocal presidido por un representante del Consejo de Administración.</p> <p>Art. 23.- El Comité de Crédito es el órgano encargado de canalizar todas las solicitudes de crédito de los socios de acuerdo con las normas y reglamentos sobre el otorgamiento de créditos, y la aprobación será en función de la capacidad de pago, edad, y disponibilidad de recursos de la cooperativa.</p> <p style="text-align: center;">DE LA MOROSIDAD Y SANCIONES</p> <p>Art. 35.- La cooperativa tiene establecidas su morosidad y sanciones:</p> <p>Incurrir en morosidad el socio que no cancela las cuotas pendientes para con la cooperativa, la mora será automática, no requiere notificación previa, el socio deberá reconocer la penalidad deberá rembolsar los gastos de cobranza.</p> <p>El socio que incurra en morosidad por más de 30 días calendario, el Gerente previo acuerdo del Consejo de Administración remitirá una amonestación por escrita otorgando 15 días para que se acerque a cancelar las cuota vencidas.</p>			
ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	25-03-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


FASE III





REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO


	PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 3
Entidad: COAC CRECER WIÑARI				
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.				
Componente: Área de Crédito y Cobranza				
Objetivo Evaluar la efectividad del Control Interno en el Sistema de Créditos, con el fin de determinar hallazgos que pueden ser consideradas como áreas críticas.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore el cuestionarios de control interno basado en los componentes del COSO	AC 3-CI	S.M.	7-04-2015
02	Aplique el cuestionario de control interno a los funcionarios del área de créditos.	AC 3-CI	S.M.	13-04-2015
03	Elabore la matriz de riesgo y confianza del sistema de control interno del área.	AC 3-MRC	S.M.	18-04-2015
04	Realice la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones	AC 3-CR	S.M.	27-04-2015
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	12-03-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 1/20	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Ambiente de Control.									
Nº	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS									
1	¿Cuenta la cooperativa con un código de ética y se lo ha difundido a todo el personal?		X		X		X	H. No cuenta con un código de ética	
2	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos cuando existan faltas disciplinarias?	X		X		X			
3	¿La máxima autoridad induce al personal a un comportamiento ético esperado?	X		X		X			
4	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar aquel personal que se involucre en actos ilegales y pocos éticos?	X		X		X			
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 2/20	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Ambiente de Control.									
N. o	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL									
5	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones?		X		X		X	H. Por falta de iniciativa del gerente.	
6	¿El personal de crédito cuenta con los requisitos para desempeñar el puesto?	X		X		X			
7	¿Se incentiva al personal a la preparación?	X		X		X			
ESTRUCTURA ORGNIZATIVA									
8	¿En el organigrama estructural de la cooperativa que están claramente definidas la líneas de autoridad?	X		X		X			
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 3/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Ambiente de Control.								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El organigrama estructural es difundido al personal de la cooperativa?	X		X		X		
10	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su manual de funciones?		X		X		X	H. Por falta de iniciativa del gerente.
11	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	X		X		X		La experiencia de los años en los cargos, les permite desempeñarse.
12	¿Para la selección del personal existen políticas y procedimientos establecidos?	X			X		X	H. No cuenta con un manual de reclutamiento y selección del personal.
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 4/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Ambiente de Control.								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	X		X		X		
14	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	X		X		X		
15	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la cooperativa?		X		X		X	H. Cada uno conoce sus funciones.
	TOTAL Σ	11	4	10	5	10	5	45
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{31}{45} * 100\% = 68,89\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 68,89\% = 31,11\%$ <table border="1" data-bbox="469 1200 1181 1626"> <tr> <th colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>5% - 24%</td> <td>25% - 50%</td> <td>50% - 90%</td> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <th colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza moderada del 62,22% y un nivel de riesgo moderado de 37,78%.</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		

		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 5/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Evaluación del Riesgos								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
OBJETIVOS								
1	¿El Consejo Administrativo ha establecido los objetivos globales de la cooperativa?	X		X		X		
2	¿Los objetivos establecidos por la cooperativa son conocidos por todos los empleados?	X			X		X	H. El gerente no socializa con el personal
3	¿La cooperativa cumple con las leyes y regulaciones establecidas en el país?	X		X		X		
4	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al logro de los objetivos?	X		X		X		
ELABORADO POR:		S.J.M.T			FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G			FECHA:		20-6-2015	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 6/20	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Evaluación de Riesgos									
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
RIESGOS									
5	¿Se identifica los riesgos y se los clasifica según el nivel de importancia?	X		X		X			
6	¿Se determinan los factores internos y externos en la identificación de riesgos?	X		X		X			
7	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa y su impacto?		X		X		X	H. Se desconoce la normativa de evaluación de riesgos	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 7/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Evaluación de Riesgos								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALORACIÓN DE LOS RIESGO								
8	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	X		X		X		
9	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			X		X	H. Se toman acciones correctivas no de forma permanente.
10	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	X			X		X	H. No existe ningún mecanismo, falta de asesoramiento externo
	TOTAL Σ	9	1	6	4	6	4	30
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>	<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																				
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{21}{30} * 100\% = 70\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 70\% = 30\%$ <table border="1" data-bbox="469 1120 1181 1545"> <tr> <th align="center" colspan="3">CONFIANZA</th></tr> <tr> <th align="center">BAJA</th><th align="center">MODERADA</th><th align="center">ALTA</th></tr> <tr> <td align="center">5% - 50%</td><td align="center">51% - 75%</td><td align="center">76% - 95%</td></tr> <tr> <td align="center">5% - 24%</td><td align="center">25% - 50%</td><td align="center">50% - 90%</td></tr> <tr> <th align="center">BAJA</th><th align="center">MODERADA</th><th align="center">ALTA</th></tr> <tr> <th align="center" colspan="3">RIEGO</th></tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza moderada del 70% y un nivel de riesgo moderado de 30%.</p>			CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																				
BAJA	MODERADA	ALTA																		
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																		
BAJA	MODERADA	ALTA																		
RIEGO																				
<p>ELABORADO POR:</p>	<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>	<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 8/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Proceso de Crédito								
	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las personas que integran el área de créditos son profesionales, éticos y responsables con conocimientos y experiencia suficiente?	X		X		X		El oficial de crédito está culminando con los estudios.
2	¿Existen políticas para desarrollar y modificar los procedimientos en concesión de cobros de los créditos?	X		X		X		
3	¿El responsable del área de crédito conoce a cabalidad el manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
ELABORADO POR:		S.J.M.T		FECHA:		7-04-2015		
REVISADO POR:		I.P.A.G		FECHA:		20-6-2015		


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 9/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Proceso de Crédito								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Existe y se aplica un reglamento de crédito debidamente aprobado por el Consejo de Administración y Asamblea General?	X		X		X		El proceso de crédito se basa en el reglamento interno de la cooperativa.
5	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los procesos de crédito?	X		X		X		
6	¿La autorización, aprobación, procesamiento y revisión en la concesión de créditos están asignadas a diferentes personas?	X		X		X		De acuerdo con el puesto designado cumplen con las funciones
7	¿La documentación de las operaciones de crédito es completa, oportuna, adecuada y correctamente archivada?	X		X		X		
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 10/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Proceso de Crédito								
	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Se han establecido indicadores para la medición de la gestión de crédito y los resultados se analizan periódicamente?		X		X		X	H. No se utilizan indicadores de gestión.
9	¿Se revisan periódicamente los créditos otorgados?	X		X		X		Se realiza un seguimiento para controlar la utilización del crédito.
10	¿Cumplen los empleados del área de crédito con las metas establecidas?	X		X		X		
11	¿Se revisa los antecedentes del socio previo al otorgamiento de crédito?	X		X		X		Se verifica que la información proporcionada por el socio sea real.
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 11/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Proceso de Crédito								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Existen formatos, en los que consten las operaciones de crédito?	X		X		X		Formatos básicos y no numerados.
13	¿Existe un comité de crédito?	X		X		X		Si, y está formado por 3 miembros: el Gerente que es el presidente, el secretario y un vocal.
14	¿Se realizan reuniones con el Gerente, para la aprobación de créditos?		X		X		X	No, por los encargados de la aprobación es el comité de crédito.
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 12/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Proceso de Crédito								
	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿El comité de crédito informa periódicamente sobre su gestión?	X		X		X		Si realizan una reunión con la asamblea para informar de su gestión
16	¿Existen límites de créditos establecidos?	X		X		X		Depende del tipo de crédito que desee el socio.
	TOTAL Σ	14	2	14	2	14	2	48
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{42}{48} * 100\% = 87,5$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 87,5 = 12,5$ <table border="1" data-bbox="469 1200 1181 1626"> <tr> <th colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>5% - 24%</td> <td>25% - 50%</td> <td>50% - 90%</td> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <th colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza alta del 87,5 y un nivel de riesgo bajo de 12,5.</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 13/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Cartera de Crédito								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe una persona encargada de notificar a los clientes en caso de morosidad	X		X		X		El responsable de las notificaciones es el oficial d créditos y el Jefe.
2	¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de la cartera vencida?	X		X		X		Se emiten reportes previos al vencimiento y actualización de la cartera.
3	¿La cooperativa ha establecido un índice de liquidez como política interna?		X		X		X	H. No, pero se basa a los índices de la Superintendencia de Bancos y Seguros
4	¿Los préstamos vencidos son cobrados por vía judicial?	X		X		X		Si los encargados son los abogados y área de crédito.
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 14/20	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Cartera de Crédito									
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
5	¿Se ha determinado y es adecuado el índice de morosidad?		X		X		X	H. Existe un alto porcentaje de morosidad 7,5%.	
6	¿Se ha recuperado totalmente el valor de cartera vencida?		X		X		X	H. No por falta de seguimiento a los créditos.	
7	¿Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al departamento?	X		X		X		Se involucra personal de crédito, legal y gerencia.	
8	¿Existe un método para verificar la existencia de cartera vencida?	X		X		X		Mediante informes mensuales que se obtiene del sistema de créditos de maneja la cooperativa.	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 15/20	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Cartera de Crédito									
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
9	¿Existe un listado de los socios en mora?		X	X		X		Si, el encargado de tener actualizado el listado es el oficial de crédito con el Jefe.	
10	¿Se notifica al socio deudor el vencimiento de sus pagos?	X		X		X		Mediante llamadas telefónicas.	
11	¿Se encuentra sistematizada el área de cartera?	X			X	X		Si existen varias áreas como caja, cobranzas y créditos	
	TOTAL Σ	7	4	7	4	8	3	33	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p> <p align="center">Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{15}{33} * 100\% = 45,45\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 45,45\% = 54,55\%$ <table border="1" data-bbox="469 1184 1181 1610"> <tr> <th colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>5% - 24%</td> <td>25% - 50%</td> <td>50% - 90%</td> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <th colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza baja de 45,45% y un nivel de riesgo alto de 54,55%</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 16/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Actividades de Control Subcomponente: Recuperación de Cartera								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un Manual para la recuperación de la cartera?		X		X		X	H. Por falta de iniciativa del gerente.
2	¿Se archivan en un lugar seguro todos los documentos y comprobantes que dan seguimiento a la recuperación de cartera?	X			X	X		Se envía a la Matriz toda la documentación para el cobro inmediato.
3	¿Se utiliza algún procedimiento de control para la recuperación de cartera?	X		X		X		Llamada telefónicas, visitas personales y se envían notificaciones a los morosos.
4	¿Están definidas claramente las funciones y obligaciones del personal vinculado con el área de créditos?	X			X	X		Están definidas pero no plasmadas en un manual de funciones
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 17/20	
Entidad:		COAC CRECER WIÑARI.							
Tipo de Examen:		Auditoría Operacional.							
Alcance:		Área de Crédito y Cobranza.							
Componente:		Actividades de Control							
Subcomponente:		Recuperación de Cartera							
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
5	¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?		X		X		X	H. No, debido que en la cooperativa existen créditos con morosidad.	
	TOTAL Σ	3	2	1	4	3	2	15	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{7}{15} * 100\% = 46,66\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 46,66\% = 53,33$ <table border="1" data-bbox="467 1256 1179 1680"> <tr> <th colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>5% - 24%</td> <td>25% - 50%</td> <td>50% - 90%</td> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <th colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza baja de 46,66% y un nivel de riesgo alto de 53,33%</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA:</p>	<p>18-04-2015</p>																	
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA:</p>	<p>20-6-2015</p>																	


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 18/20
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza. Componente: Sistemas de Información y Comunicación								
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna generada de la gestión de crédito y cobranza es remitida previamente a los niveles correspondientes para su revisión y aprobación?	X		X		X		Son envidias al personal encargado.
2	¿El contenido de la información en los paquetes contables es el más adecuado?		X		X		X	H. No, tiene muchas fallas.
3	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicadas de manera oportuna y escrita?	X		X		X		Con 3 días de anticipación.
4	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X		X		X		Si, a través de reuniones de socios.
ELABORADO POR:		S.J.M.T		FECHA:		7-04-2015		
REVISADO POR:		I.P.A.G		FECHA:		20-6-2015		

		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 19/20	
Entidad:		COAC CRECER WIÑARI.							
Tipo de Examen:		Auditoría Operacional.							
Alcance:		Área de Crédito y Cobranza.							
Componente:		Sistema de Información y Comunicación							
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
5	¿Se lleva contabilizada el total de la cartera?	X		X		X		Si, contabiliza todas las transacciones realizadas en el día.	
6	¿Existe personal apropiado para salvaguardar los activos fijos de la cooperativa?	X		X		X		Si, se cuenta con el apoyo de los guardias de seguridad.	
	TOTAL Σ	5	1	5	1	5	1	18	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	

	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{15}{18} * 100\% = 83,33\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 83,33\% = 16,67\%$ <table border="1" data-bbox="469 1200 1181 1626"> <tr> <th align="center" colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th align="center">BAJA</th> <th align="center">MODERADA</th> <th align="center">ALTA</th> </tr> <tr> <td align="center">5% - 50%</td> <td align="center">51% - 75%</td> <td align="center">76% - 95%</td> </tr> <tr> <td align="center">5% - 24%</td> <td align="center">25% - 50%</td> <td align="center">50% - 90%</td> </tr> <tr> <th align="center">BAJA</th> <th align="center">MODERADA</th> <th align="center">ALTA</th> </tr> <tr> <th align="center" colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza alta de 83,33% y un nivel de riesgo bajo de 16,67%.</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p align="center">S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>		<p align="center">I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		

		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013						AC3-CI 20/20	
Entidad:		COAC CRECER WIÑARI.							
Tipo de Examen:		Auditoría Operacional.							
Alcance:		Área de Crédito y Cobranza.							
Componente:		Supervisión y Monitoreo							
N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la cartera de crédito?	X		X		X		Si, para disminuir el índice de morosidad.	
2	¿Se supervisa de manera adecuada las actividades efectuadas por el personal de créditos y cobranzas.	X		X		X		Si, lo realiza el Jefe de Talento Humano.	
3	¿Se realiza el seguimiento apropiado de los registros contables?	X		X		X		Si, Jefe de créditos y cobranzas	
4	¿Se revisa y analiza los informes del Gerente General?	X		X		X		Si, por el Consejo de Administración	
	TOTAL Σ	4		4		4		12	
ELABORADO POR:		S.J.M.T				FECHA:		7-04-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G				FECHA:		20-6-2015	


	<p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.</p>		<p align="center">AC 3</p>																		
<p>Entidad: COAC CRECER WIÑARI</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría Operacional.</p> <p>Componente: Área de Crédito y Cobranza</p>																					
<p align="center">MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{12}{12} * 100\% = 100\%$ <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 100\% = 0\%$ <table border="1" data-bbox="469 1200 1181 1626"> <tr> <th colspan="3">CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>5% - 24%</td> <td>25% - 50%</td> <td>50% - 90%</td> </tr> <tr> <th>BAJA</th> <th>MODERADA</th> <th>ALTA</th> </tr> <tr> <th colspan="3">RIEGO</th> </tr> </table> <p>Interpretación: Una vez concluido con el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa posee un nivel de confianza alta de 100% y un nivel de riesgo bajo de 0%.</p>				CONFIANZA			BAJA	MODERADA	ALTA	5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%	BAJA	MODERADA	ALTA	RIEGO		
CONFIANZA																					
BAJA	MODERADA	ALTA																			
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
5% - 24%	25% - 50%	50% - 90%																			
BAJA	MODERADA	ALTA																			
RIEGO																					
<p>ELABORADO POR:</p>		<p>S.J.M.T</p>	<p>FECHA: 18-04-2015</p>																		
<p>REVISADO POR:</p>		<p>I.P.A.G</p>	<p>FECHA: 20-6-2015</p>																		


			REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.								AC 3-MRC				
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.															
N°	COMPONENTE	# DE PREGUNTAS	PONDERACIÓN						CONFIANZA PREVISTA	CONFIANZA TOTAL (SI)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		
			DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO								
			SI	NO	SI	NO	SI	NO							
1	Ambiente de Control	15	11	4	10	5	10	5	45	31	68,89%	M	31,11%	M	
2	Evaluación de Riesgos	10	9	1	6	4	6	4	30	21	70%	M	30%	M	
ACTIVIDADES DE CONTROL															
3	Proceso de Crédito	16	14	2	14	2	14	2	48	42	87,5%	A	12,5%	B	
4	Cartera de Crédito	11	7	4	7	4	8	3	33	22	66,66%	M	33,34%	B	
5	Recuperación de cartera	5	3	2	1	4	3	2	15	7	46,66%	B	53,34%	A	
6	Sistemas de Información y Comunicación	6	5	1	5	1	5	1	18	15	83,33%	A	16,67%	B	
7	Supervisión y Monitoreo.	4	4	0	4	0	4	0	12	12	100%	A	0%	B	
ELABORADO POR:					S.J.M.T			FECHA:		18-04-2015					
REVISADO POR:					I.P.A.G			FECHA:		20-6-2015					


A= Alta


M= Moderada


B=Baja

		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 3-CR	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.					
COMPONENTE		NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL		Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza moderada de 68.89%, y un nivel de riesgo de moderado de 31,11%.	Código de ética.- La cooperativa no cuenta con un código de ética que estipule las normas de comportamiento, los valores éticos y profesionales pero practica valores basados en principios H1		El Gerente General debe encaminar a construir e implementar un código de ética donde se determine normas propias y para contribuir a un buen ambiente de trabajo.
			Capacitaciones.- No cuenta un plan de capacitaciones ya que es indispensable para el mejoramiento de las funciones de cada empleado. H2		Instaurar un plan de capacitación al personal frente a distintos panoramas que se presentan en la cooperativa y de acuerdo con las necesidades detectadas.
			Organigrama Estructural.- La cooperativa cuenta con el organigrama estructural y bien definidas sus líneas de autoridad pero al personal no lo socializan.		El Gerente General debe socializar por a través de una reunión a todo personal, mediante esto ellos pueden conozcan sus líneas autoridad y su actividades.
ELABORADO POR:			S.J.M.T	FECHA:	27-04-2015
REVISADO POR:			I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

	REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RESUMEN DE LAA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 3-CR
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.				
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN	
		Manual de Funciones. -Se nota que no existe un manual de funciones y responsabilidades, pero existe es un nivel jerárquico. H3	El Gerente debe elaborar un manual de funciones donde se defina las responsabilidades y así el personal puede desarrollar su actividad de manera eficiente	
		Manual de selección al personal: No cuenta con un manual de selección de personal. H4	El Jefe de Talento Humano con ayuda del Gerente General debe elaborar un manual de reclutamiento de personal con el fin de seleccionar al personal capacitado para el puesto que esta de vacante.	
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	27-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

	REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 3-CR
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.			
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EVALUACIÓN DE RIESGO	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, presenta un nivel de confianza moderado de 70% y un nivel de riesgo moderado de 30%	Riesgos.- En la cooperativa el área crédito tiene definidos sus riesgos con el fin de contrarrestar.	El Jefe de Créditos toma medidas correctivas para disminuir el riesgo y que no afecten las actividades cotidianas.
		Riesgo crediticio.- La cooperativa tiene la capacidad de identificar los riesgos y lo factores causantes yanto internos como externos.	El Gerente General y el jefe de créditos deben realizar un seguimiento a los créditos, dando importancia a los montos elevados.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza moderada de 73,95%, y un nivel de riesgo moderado de 26,04%.	Indicadores de gestión.- La cooperativa no con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión financiera y administrativa.	El Jefe de crédito de desarrollar los indicadores, ya que ayudara a tomar las mejores decisiones en la gestión financiera y administrativa.
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 27-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015


	REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RESUMEN DE LAA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 3-CR
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.				
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN	
		Morosidad.- La cooperativa cuenta con un índice de morosidad de 7,5%.	El jefe de crédito y el gerente general no debe autorizar un crédito a los socios que tiene mal su historial crediticio.	
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION	Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alta de 83,33% y nivel de riesgo bajo de 16.67%.	La cooperativa no cuenta con un sistema adecuado pero permite tener la información necesaria.	El Gerente General debe implementar un sistema adecuado para mejorar las los procesos y obtener información confiable y oportuna.	
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	27-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015


		REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RESUMEN DE LAA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 3-CR
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.				
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	La cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari., presenta un nivel de confianza alto de 100% y un nivel de riesgo de bajo de 0%	La cooperativa realiza seguimiento a las actividades de las áreas de crédito, con el fin de verificar la documentación física con lo que se presenta en el sistema.		El Gerente General debe realizar controles sobre las actividades que se realiza en el área de créditos y cobranzas con el fin de que se estén llevando correctamente las actividades.
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	27-04-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

FASE IV



EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

	PROGRAMA DE AUDITORÍA EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 4
Entidad: COAC CRECER WIÑARI				
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.				
Componente: Área de Crédito y Cobranza				
Objetivo.- Efectuar un examen profundo de las áreas críticas identificadas, determinar las situaciones que requieren acciones correctivas.				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore diagrama de flujo del proceso de crédito	AC 4-DF	SM	8-05-2015
02	Aplique indicadores de gestión con el fin de determinar el grado de eficiencia y el índice de morosidad	AC 3-IG	S.M.	12-05-2015
03	Elabore la hoja de hallazgos.	AC 3-HH	S.M.	17-05-2015
ELABORADO POR:		S.J.M.T.	FECHA:	1-05-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015

		EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS DIAGRAMA DE FLUJO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013		AC 4 - DF	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Componente: Área de Crédito y Cobranza. Procedimiento: PROCESO DE CRÉDITO.					
Nº		ÁREA		OPERACIÓN	
1		S O C I O D T O		<div><div>INICIO</div><div>↓</div><div>Requisitos para obtener el crédito.</div><div>↓</div><div>Entrega de la documentación para solicitar el crédito.</div><div>↓</div><div>Recibe y revisa documentación.</div><div>↓</div><div>Realizar la visita de constancia de bienes del cliente y garante.</div><div>↓</div></div>	

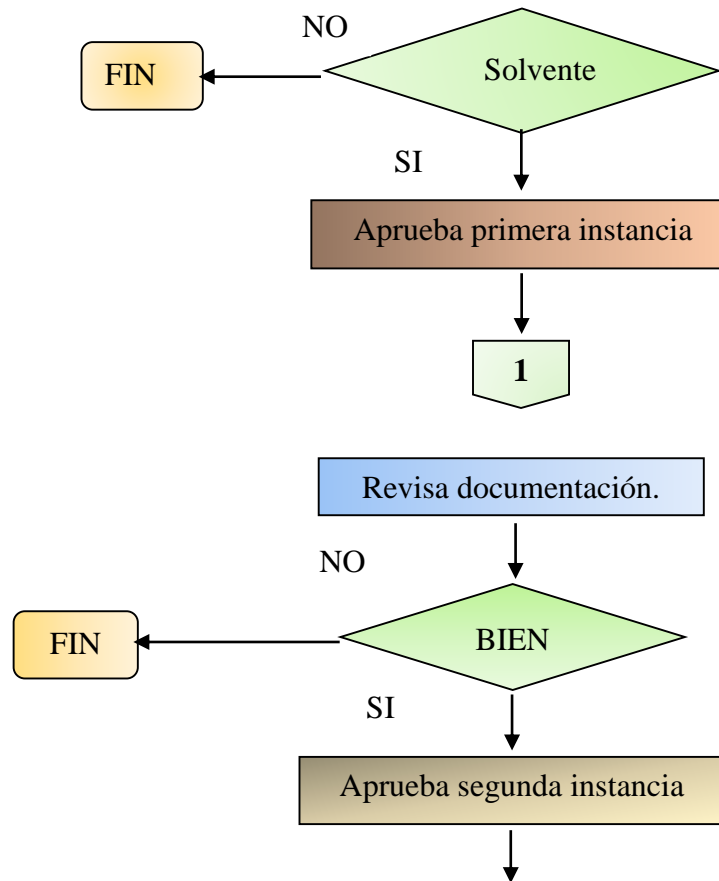
2

C
R
É
D
I
T
O

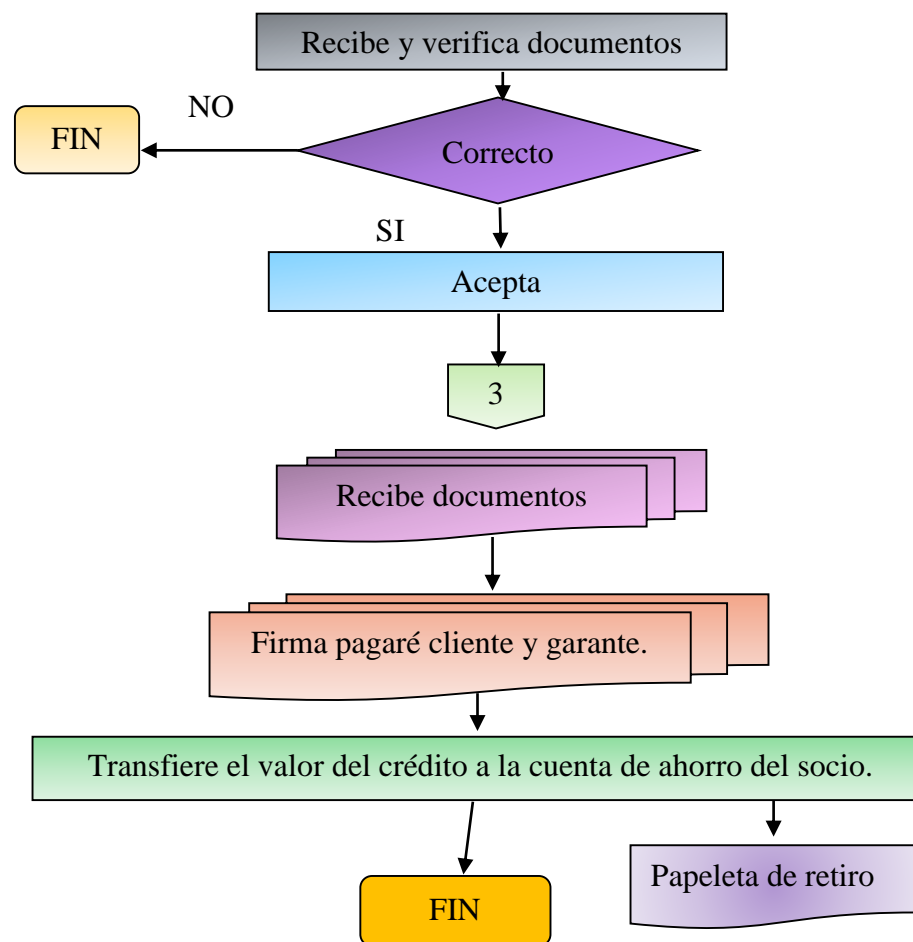
3

C
O
M
I
T
É

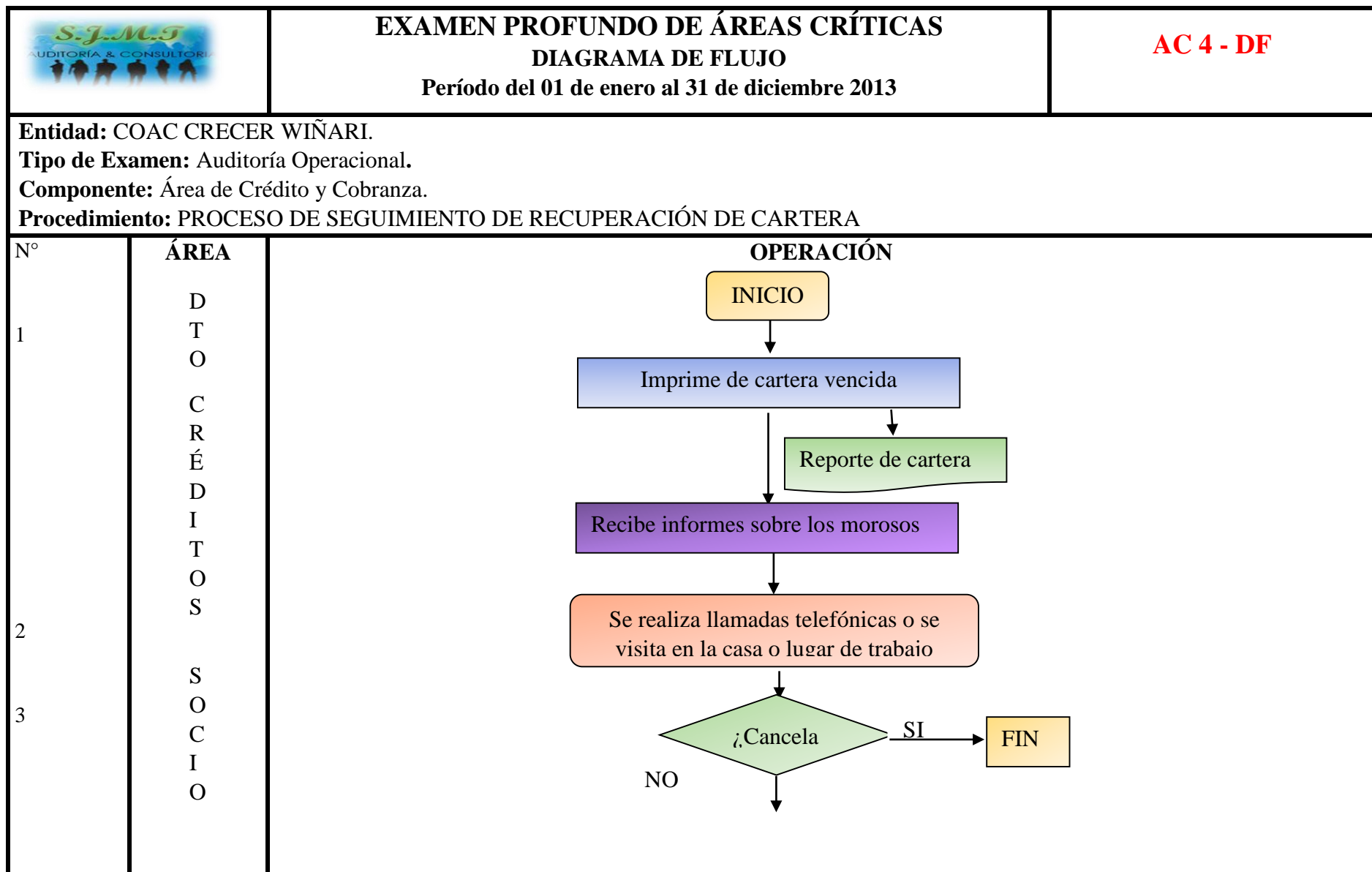
C
R
É
D
I
T
O
S

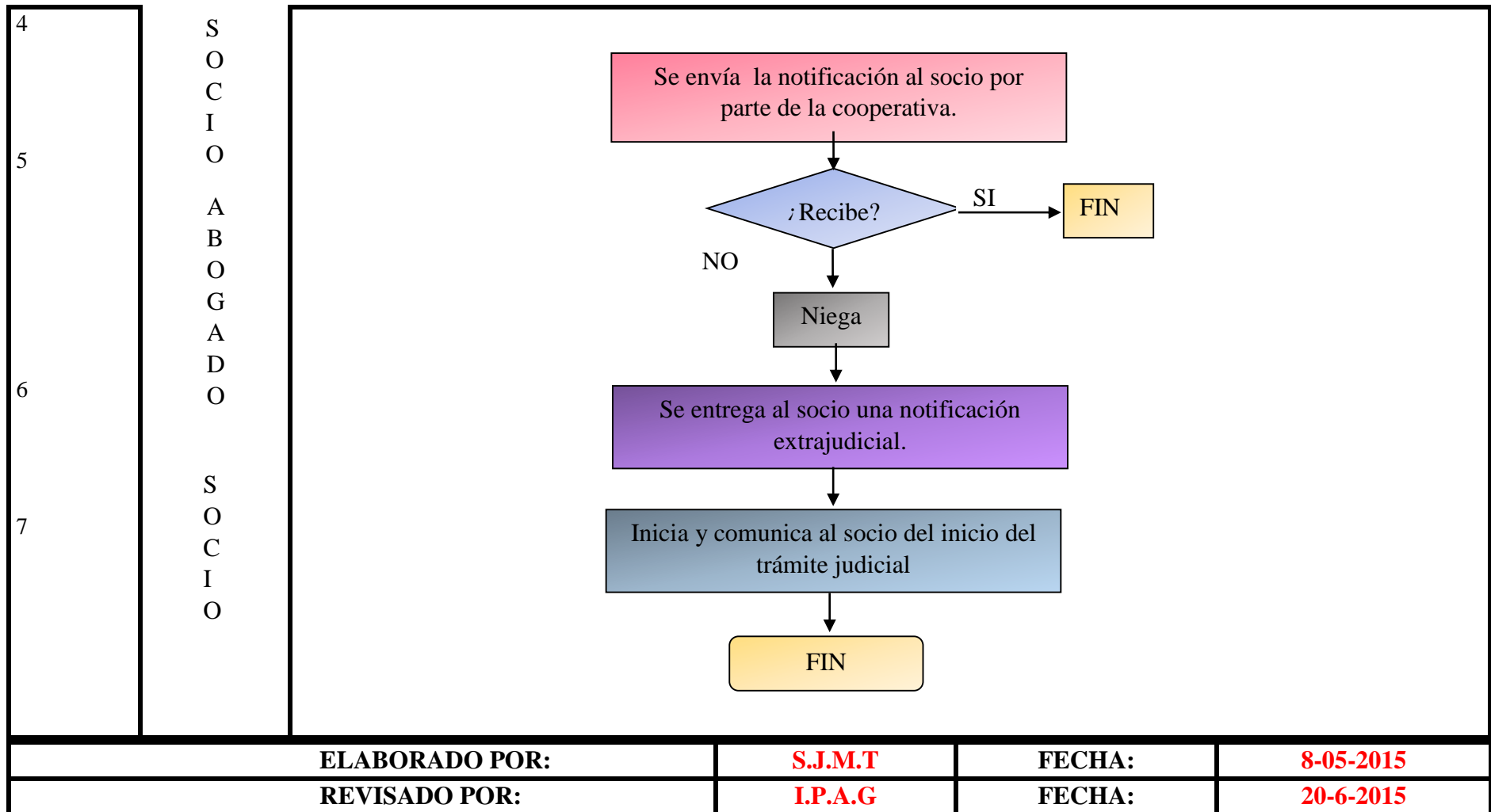



5

C
A
J
A

ELABORADO POR:	S.J.M.T	FECHA:	8-05-2015
REVISADO POR:	I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015





	EXAMEN PROFUNDO DE AREAS CRITICAS INDICADORES DE GESTIÓN Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.		AC 4-IG
Entidad: COAC CRECER WIÑARI Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Componente: Área de Crédito y Cobranza			
$\frac{\text{Objetivos alcanzados en el año 2013}}{\text{objetivos planeados en el año 2013}} \times 100$			
$\frac{\text{solicitudes otorgadas en el año 2013}}{\# \text{ solicitudes recibidas en el año 2013}} \times 100$			
$\frac{\# \text{ microcréditos}}{\# \text{ total de créditos en el año 2013.}} \times 100$			
$\frac{\text{Valor de cartera vencida} + \text{Valor cartera en el año 2013}}{\text{Valor de cart. por vencer} + \text{Cart. vencida en el año 2013}}$			
$\frac{\text{Recuperación alcanzada}}{\text{proyección de recuperacion total}} \times 100$			
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA: 12.05-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA: 20-6-2015

INDICADORES

1. Indicador de solicitud de Crédito

CUADRO N° 10

INDICADOR DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Objetivo	Por medio de este indicador podremos determinar el porcentaje de solicitudes de créditos presentados por los socios.
Formula	$\frac{\# \text{ solicitudes otorgadas en el año 2013}}{\# \text{ solicitudes recibidas en el año 2013}} \times 100$ $\frac{80}{110} \times 100 = 72,73\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: A través del indicador de gestión, se determina que las solicitudes de créditos presentadas a la cooperativa por parte de los socios, un porcentaje de 72,73% cumplieron con todos los requisitos que se establecieron para el otorgamiento de crédito, y como se puede apreciar en el gráfico el 27,27 de las solicitudes fueron rechazadas por no presentar los documentos establecidos.

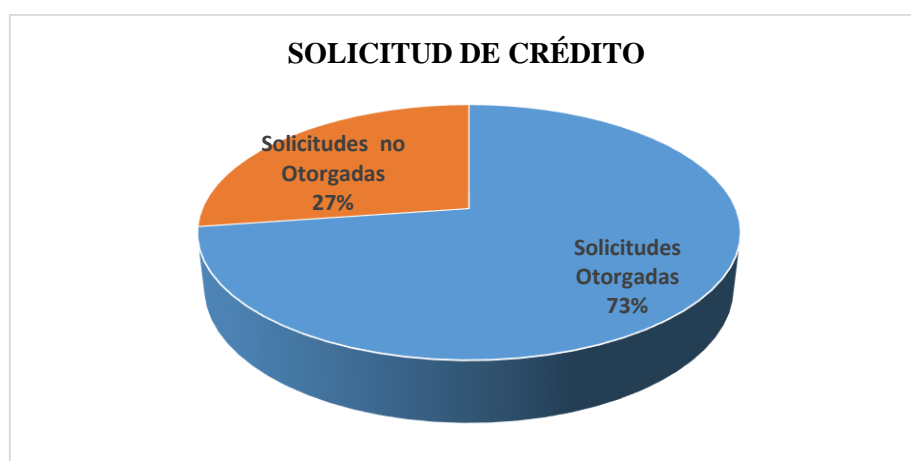


Gráfico N° 2

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

2. Indicador de objetivos

CUADRO N° 11

INDICADOR DE OBJETIVOS

Objetivo	Este indicador determinar el nivel de compromiso por parte de los funcionarios y directivos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Formula	$\frac{\text{Objetivos alcanzados en el año 2013}}{\text{objetivos planeados en el año 2013}} \times 100$ $\frac{60}{100} \times 100 = 60\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el año 2013 se puede determinar que en un 60% se alcanzó cumplir con los objetivos establecidos por parte de la cooperativa, pero a su vez un 40% no se ha logrado realizarlo.

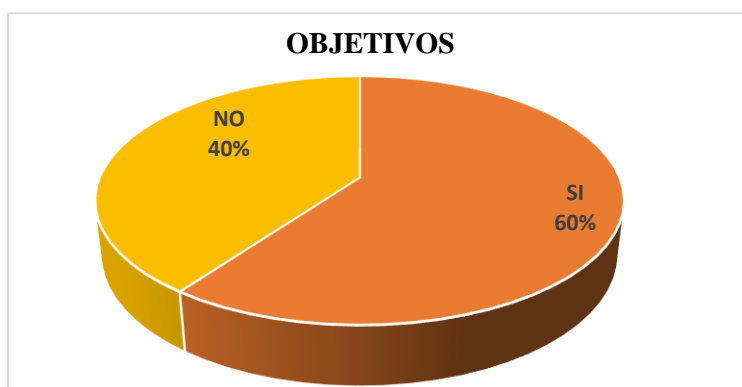


Gráfico N° 3

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

3. Indicador de otorgamiento de microcréditos

CUADRO N° 12

INDICADOR OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

Objetivo	Por medio de este indicador podremos establecer el porcentaje de microcréditos otorgados en el año 2013.
Formula	$\frac{\# \text{ microcréditos}}{\# \text{ total de créditos en el año 2013.}} \times 100$ $\frac{360}{1650} \times 100 = 21,82\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el año 2013 los microcréditos otorgados son de 21,87% mientras que el 78,18% se puede determinar que se han otorgado créditos de consumo, o créditos agrícolas etc.

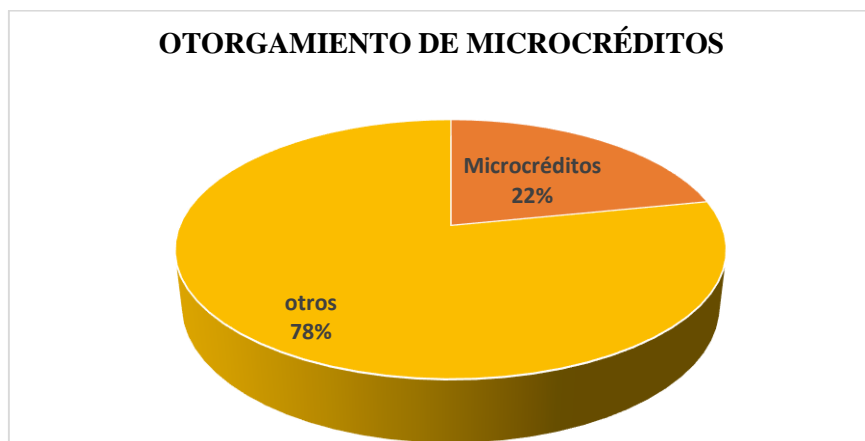


Gráfico N° 4

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

4. Indicador de morosidad

CUADRO N° 13

INDICADOR DE MOROSIDAD

Objetivo	Es uno de los indicador más utilizados para determina y medir el riesgo de una cartera crediticia.
Formula	$\frac{\text{Valor de cartera vencida} + \text{Valor cartera en el año 2013}}{\text{Valor de cart. por vencer} + \text{Cart. vencida en el año 2013}}$ $\frac{3.622,50 + 5.409,65}{115.756,40 + 3.622,5} \times 100\%$ $\frac{9.032,15}{119.378,9} \times 100$ $= 7,5\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: La cooperativa presenta un índice de morosidad del 7.5% por lo que se recomienda evitar otorgar créditos a socios que tiene atrasos en los pagos de las cuota.

5. Indicador de recuperación de cartera

CUADRO N° 14

INDICADOR DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Objetivo	Por medio de este indicador se podrá optimizar la recuperación de la cartera vencida y aumentar la eficiencia en la cobranza.
Formula	$\frac{\text{Recuperación alcanzada}}{\text{proyección de recuperacion total}} \times 100$ $\frac{322.382,9}{489.423,74} \times 100$ $= 65,86\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el periodo auditado 2013 se ha podido recuperar la cartera casi en su totalidad esto es gracias al constante seguimiento por parte del departamento de créditos ya que el porcentaje recuperado es 65,86%, pero se estima que el 34,14% se recupere en el próximo año 2014.

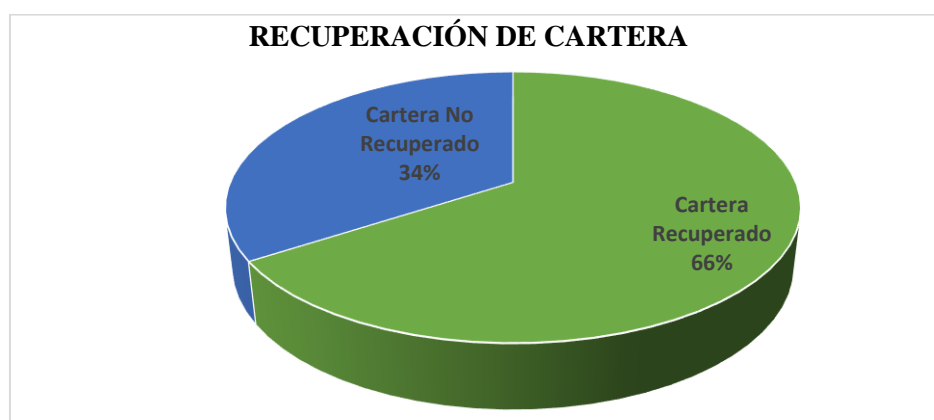



Gráfico N° 5

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

		EXAMEN PROFUNDO DE LAS AREAS CRITICAS HOJA DE HALLAZGO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 4 - HH	
Entidad: COAC CRECER WIÑARI. Tipo de Examen: Auditoría Operacional. Alcance: Área de Crédito y Cobranza.						
NO EXISTE UN CODIGO DE ETICA						
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN	
La cooperativa no cuenta con un código de ética que estipule las normas de comportamiento, los valores éticos y profesionales pero practica valores basados en principios.	Existen principios cooperativos y valores morales.	Falta de un código de ética, que norme la conducta de los empleados y directivos de la cooperativa.	Violación de los principios y valores, al no existir un código de ética donde se regule las sanciones.	La cooperativa no cuenta con un código de ética donde estipule las sanciones por la falta de conducta.	El gerente general debe implementar un código de ética donde se detalle las normas, valore éticos y por ende establecer un buen ambiente de trabajo.	
FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL						
La cooperativa no posee un plan de capacitación y evaluación al personal que favorezca y mejora de la competencias para el desarrollo del área.	Se debe tener una retroalimentación de como el personal encargado del área de créditos y cobranzas desarrolla el trabajo, para lograr un alto grado de competencia y satisfacer las	Por falta de conocimiento sobre planes de capacitación y evaluación del personal.	Desarrollar las competencias profesionales, el desconocimiento del desempeño del trabajo, los cuales se pueden mejorar mediante capacitaciones.	Que se encuentre riesgos de diferentes grados, puesto que el personal nos e encuentra capacitado para desempeña sus trabajo asignada.	El gerente general debe diseñar una herramienta de evaluación que permita identificar fortalezas, debilidades que se puedan corregir a través de capacitaciones.	

	expectativas de los clientes.				
NO EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES					
La cooperativa no cuenta con un manual de funciones donde se establezcan las responsabilidades y sus funciones.	El manual ayudara a visualizar las líneas de autoridad y responsabilidad.	Falta de voluntad en elaborar el manual de funciones.	Hay veces que los usuarios no conocen a quien deben acudir para hacer un trámite en la cooperativa, y hay vez que un empleado ejecuta varias funciones por lo que existe dualidad de funciones.	Se nota que no existe un manual de funciones y responsabilidades, pero existe es un nivel jerárquico.	El gerente general debe implementar un manual de funciones donde estén definidas las responsabilidades y funciones, así el personal puede realizar sus actividades de manera eficiente.
NO CUENTA CON UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL					
No cuenta con un manual de reclutamiento de personal pero se realiza por medio de un proceso de convocatoria, selección y contratación del personal.	Para la selección del personal de debe seguir un proceso que comprenda varias etapas como, convocatoria, análisis y contratación de personal más competente.	Por falta de voluntad para desarrollar el manual para el personal.	Puede ocasionar que el personal que se contrató no cumpla con las actividades de manera eficiente y eficaz al no contar con la experiencia y competencia necesaria para desempeñarse en su puesto.	La cooperativa no posee un manual para el reclutamiento del personal.	El Jefe de Talento Humano con ayuda del Gerente General debe elaborar un manual de reclutamiento de personal con el fin de seleccionar al personal capacitado para el puesto.

RIESGO CREDITICIO					
La cooperativa no realiza el seguimiento necesario a los créditos otorgados para asegurar que se cumpla con el pago de las cuotas.	Se debe identificar claramente los riesgos a los que se enfrenta y por ende satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la gestión de líneas de crédito.	No se ha tomado en el impacto de los riesgos y por ende no se establece un análisis.	El incremento de la cartera vencida, y pérdidas de ingresos potenciales o gastos indebidos.	La cooperativa debe realizar el rastreo necesario a los créditos para verificar el uso correcto.	Mantener una constante investigación, conocimiento de los créditos otorgados dando más importancia a los montos altos.
NO CUENTA CON INDICADORES DE GESTIÓN					
La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión para el departamento de crédito y cobranza.	Se debe establecer indicadores que valoren de forma cuantitativa y cualitativa los resultados obtenidos.	Inexperiencia en el desarrollo y aplicación de indicadores de medición de resultados.	Desconocimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos como también el uso inoportuno de los recursos.	Por falta de indicadores no se puede demostrar el desempeño, y tampoco evidenciar los cambios y desviaciones a los que se enfrenta la cooperativa en el desarrollo de la gestión crédito y cobranza.	El jefe de crédito debe implementar indicadores de gestión como de eficiencia, eficacia y economía, que midan la gestión de crédito y cobranza.
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	17-05-2015	
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015	

FASE V



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

	PROGRAMA DE AUDITORÍA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.			AC 4
Entidad: COAC CRECER WIÑARI				
Tipo de Examen: Auditoría Operacional.				
Componente: Área de Crédito y Cobranza				
Objetivo.- Elaborar el informe y comunicar las debilidades encontradas en la auditoría con las conclusiones y recomendaciones, respectivas para la toma de decisiones.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Redacte la carta de presentación al Gerente General.	AC 6-CG	SM	14-05-2015
02	Elabore el borrador del informe de auditoría operacional	AC 6-IA	SM	19-05-2015
03	Elabore el acta correspondiente de la comunicación de resultados.	AC 6-ACR	S.M.	24-05-2015
04	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	AC 6-IFA	S.M.	28-05-2015
ELABORADO POR:		S.J.M.T	FECHA:	13-05-2015
REVISADO POR:		I.P.A.G	FECHA:	20-6-2015



INFORME DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.

EXAMEN: AUDITORÍA OPERACIONAL.

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

Informe de Auditoría



ENTIDAD EXAMINADA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI – AREA DE
CREDITITO Y COBRANZA

INFORME DE AUDITORÍA

Informe de Auditoría Operacional al departamento de crédito y cobranzas de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari 2013.

RIOBAMBA - ECUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 14 Mayo 2015.

Lic.

Roberto Panchi

**GEERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO
CRECER WIÑARI.**

Presente,

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo y augurándole la mayor de los éxitos en su labores cotidianas y en parte al progreso de la COAC “Crecer Wiñari”.

Como es de su conocimiento en el mes de noviembre del año pasado, he realizado la “Auditoría Operación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, del periodo 2013. El trabajo se efectuó utilizando la combinación de los métodos de evaluación de control interno del COSO, y además se realizó en base las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normativas Internas de la Institución.

Por la atención brindada a la presente, le agradezco.

Muy Atentamente.

Silvia Jhoana Macas Tierra

AUTOR DE TESIS

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

PARA: Lic. Roberto Panchi – Gerente de la COAC “Crece Wiñari”.
DE: Srta. Silvia Macas
ASUNTO: Lectura del borrador del Informe
FECHA: Riobamba, 28 Mayo 2015.

De conformidad a lo acordado en el Contrato de prestación de Servicios Profesionales, me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece Wiñari”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2013, que se llevara a cabo en la sala de juntas de la cooperativa el día 10 de Junio del presente año.

Atentamente,

Silvia Macas

AUTORA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI” LTDA
INFORME DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CAPITULO I

MOTIVO DEL EXAMEN

El desarrollo de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, del cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2013, se llevó efecto de conformidad a la Orden de trabajo N° 001-SM del 2 de Febrero del 2015, emitida por el Lic. Iván Arias, Director del Tribunal; y, al plan de investigación del H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

Objetivo General:

Realizar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013, que permita evaluar la eficiencia, eficacia y economía que ayuden a mejorar las operaciones de la Institución.

Objetivo Específico:

1. Realizar una planificación preliminar de la Auditoría Operacional.
2. Evaluar el control interno.
3. Examinar los procesos con la aplicación de indicadores.
4. Emitir un informe indicando las debidas conclusiones y recomendaciones que debe acoger la Cooperativa para su éxito deseado.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoría Operacional se realizará durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2013, este examen tendrá la duración de 45 días laborables.

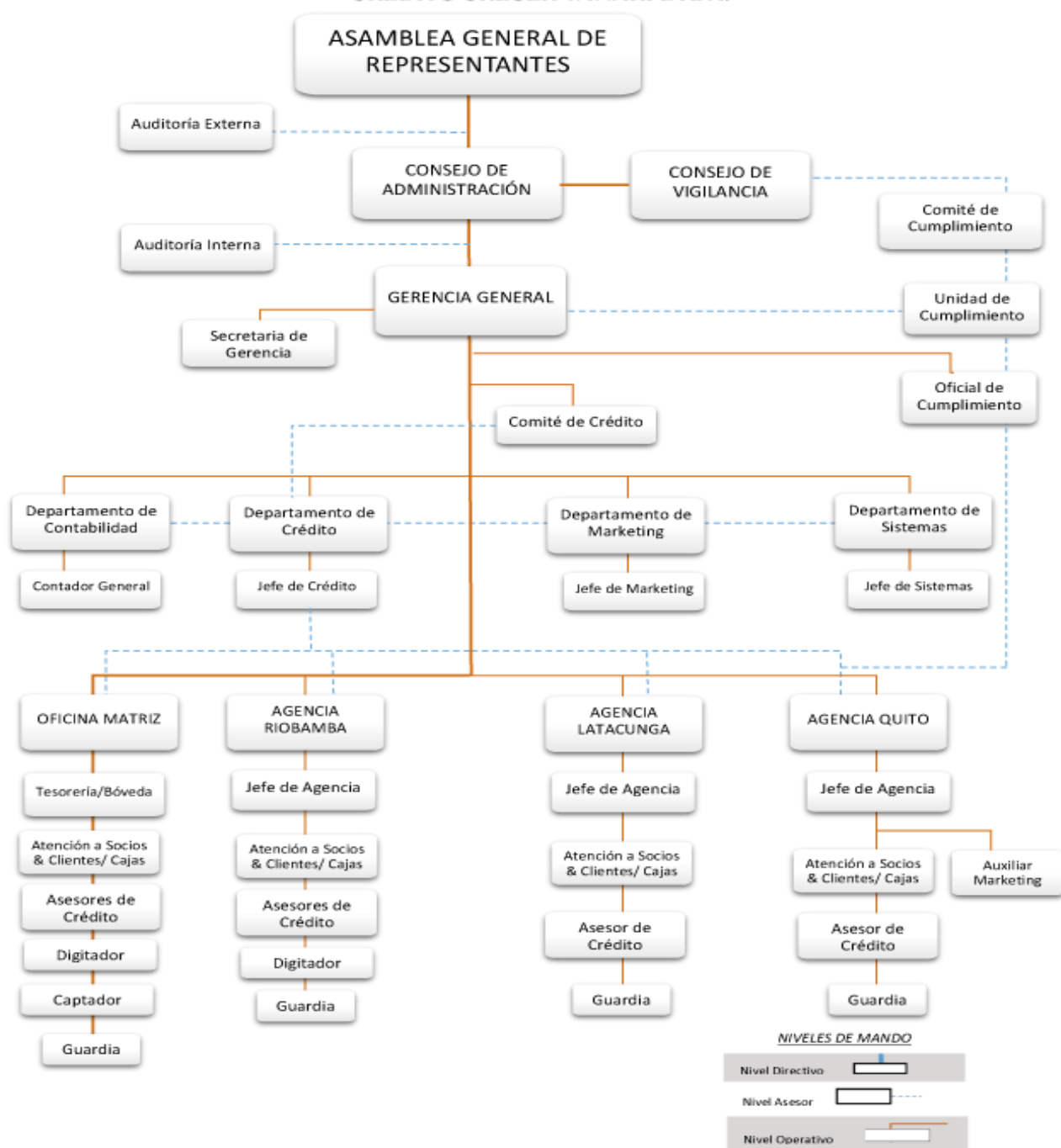
BASE LEGAL

La cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, ejerce sus funciones y presta sus servicios basada en las siguientes normativas legales vigente:

1. Constitución Política de la República del Ecuador.
2. Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
3. Ley de Seguridad Social.
4. Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.
5. Código de Trabajo.
6. Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari.

ESTRUTURA ORGÀNICA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.



CAPITULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

INEXISTENCIA DE UN CÒDIGO DE ÈTICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, no cuenta con un Código de Ética donde se establezcan la integridad y valores éticos como un instrumentos de control, que este orientado al personal a cumplir con responsabilidad sus actividades, además sanciones por el incumplimiento de principios y valores estipulados dentro de la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente General:

Elaborar e implementar un Código de Ética donde se determine valores y conductas que estén alineados al mejoramiento del ambiente laboral, además reunir todos los principios y valores morales, y una vez culminado su elaboración poner en conocimiento y dispersión del personal.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

La cooperativa no posee un plan de capacitación y evaluación al personal lo que ocasiona que las actividades que se realizan dentro de la misma no se cumplan de manera eficiente y eficaz, de los cuales están expuesta a riesgos de diferentes clases, y no se encuentra aptos para enfrentarse a constantes variaciones en el mercado financiero y cambios en las normas y políticas establecidas.

Recomendación:**Al Jefe de Talento Humano:**

Elaborar e implementar un plan de capacitación para el mejoramiento de las funciones que realiza cada empleado, por ende es una base importante para la cooperativa que su personal cuente con destrezas y conocimientos que ayude a elevar la calidad de los servicios, y a su vez que se encuentra en la capacidad de enfrentarse a diferentes escenarios que se presente en la cooperativa.

NO EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES

La cooperativa no cuenta con un manual de funciones donde se determine las líneas de responsabilidades, a su vez el personal no está informado sobre la importancia de la existencia de un manual de funciones, debido a esto ocasiona la ineficiencia en las líneas de responsabilidad y autoridad entre el personal, pero respetan el nivel jerárquico establecido en el organigrama estructural.

Recomendación:**Al Gerente General:**

Diseñar e implementar el respectivo manual de funciones, donde este definidas las responsabilidades y funciones y así el personal puede realizar sus actividades de manera eficiente.

NO CUENTA CON UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

La cooperativa no cuenta con un manual de reclutamiento de personal no se tiene establecido claramente las políticas y normas para el reclutamiento, selección y contratación del personal, por ende la cooperativa no cuenta con profesionales competitivos, de los cuales dificulta el crecimiento de la cooperativa.

Recomendación:**Al Jefe de Talento Humano y el Gerente General**

Elaborar un manual de reclutamiento de personal en el cual este establecida las políticas de selección al personal con el fin de reclutar al personal capacitado para el puesto.

RIESGO CREDITICIO

La cooperativa no realiza los seguimientos a los créditos otorgados para asegurar que se cumpla con los pagos de las cuotas a tiempo, por lo cual existe un porcentaje significativo de cartera vencida y lo que ocasiona una gestión financiera inadecuada, en cuanto a los créditos en morosidad y la cartera no recuperado hay que tener precaución porque el aumento de estos trae consigo muchos riesgos que afectarían al capital de trabajo de la cooperativa.

Recomendación:**Al Gerente General y la Comisión de Crédito**

Implementar normas de control que permita mantener niveles de riesgos aceptables, supervisar el cumplimiento de las gestiones a los asesores de créditos, analizar la situación actual de la cartera vencida, contratar al personal adecuado para que el proceso de cobranza sea eficiente y así logara una disminución de los créditos en morosidad y alcanzar el objetivo de la recuperación total de la cartera vencida.

ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN

La cooperativa no tiene definida e implementada indicadores de gestión, debido a esto no se puede demostrar el desempeño y tampoco evidenciar los cambios y desviaciones a los que se enfrenta la institución.

Recomendación:

Al Jefe de Crédito y Cobranza

Establecer indicadores de gestión como de eficiencia, eficacia y economía, que midan la gestión de crédito y cobranza y facilitar en posteriores auditorias la disposición de los mismos.

INDICADORES

6. Indicador de solicitud de Crédito

CUADRO N° 10

INDICADOR DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Objetivo	Por medio de este indicador podremos determinar el porcentaje de solicitudes de créditos presentados por los socios.
Formula	$\frac{\# \text{ solicitudes otorgadas en el año 2013}}{\# \text{ solicitudes recibidas en el año 2013}} \times 100$ $\frac{80}{110} \times 100 = 72,73\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: A travez del indicador de gestion, se determina que las solicitudes de créditos presentadas a la cooperativa por parte de los socios, un porcentaje de 72,73% cumplieron con todos los requisitos que se establecieron para el otorgamiento de crédito, y como se puede apreciar en el grafico el 27,27 de las solicitudes fueron rechazadas por no presentar los documento establecidos.

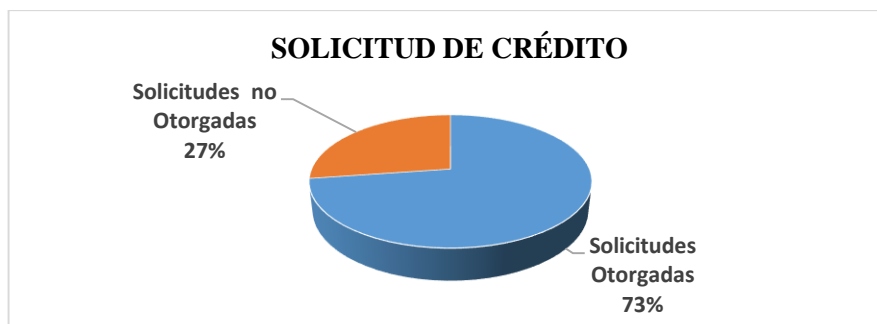


Gráfico N° 2

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

7. Indicador de objetivos

CUADRO N° 11

INDICADOR DE OBJETIVOS

Objetivo	Este indicador determinar el nivel de compromiso por parte de los funcionarios y directivos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Formula	$\frac{\text{Objetivos alcanzados en el año 2013}}{\text{objetivos planeados en el año 2013}} \times 100$ $\frac{60}{100} \times 100 = 60\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el año 2013 se puede determinar que en un 60% se alcanzó cumplir con los objetivos establecidos por parte de la cooperativa, pero a su vez un 40% no se ha logrado realizarlo.

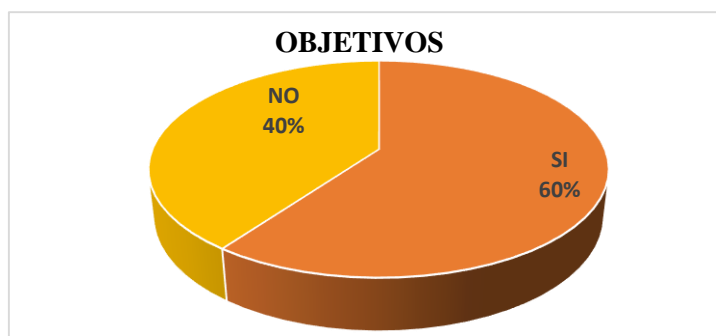


Gráfico N° 3

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

8. Indicador de otorgamiento de microcréditos

CUADRO N° 12

INDICADOR OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

Objetivo	Por medio de este indicador podremos establecer el porcentaje de microcréditos otorgados en el año 2013.
Formula	$\frac{\# \text{ microcréditos}}{\# \text{ total de créditos en el año 2013.}} \times 100$ $\frac{360}{1650} \times 100 = 21,82\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el año 2013 los microcréditos otorgados son de 21,87% mientras que el 78,18% se puede determinar que se han otorgado créditos de consumo, o créditos agrícolas etc.

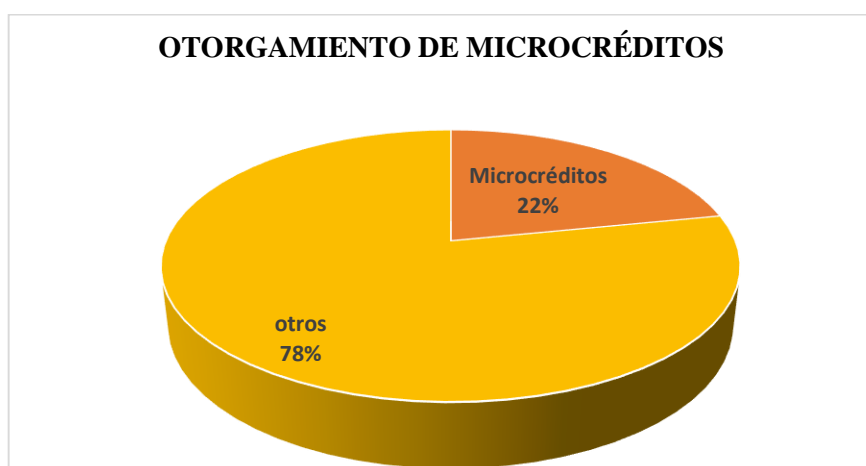


Gráfico N° 4

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

9. Indicador de morosidad

CUADRO N° 13

INDICADOR DE MOROSIDAD

Objetivo	Es uno de los indicador más utilizados para determina y medir el riesgo de una cartera crediticia.
Formula	$\frac{\text{Valor de cartera vencida} + \text{Valor cartera en el año 2013}}{\text{Valor de cart. por vencer} + \text{Cart. vencida en el año 2013}}$ $\frac{3.622,50 + 5.409,65}{115.756,40 + 3.622,5} \times 100\%$ $\frac{9.032,15}{119.378,9} \times 100$ $= 7,5\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: La cooperativa presenta un índice de morosidad del 7.5% por lo que se recomienda evitar otorgar créditos a socios que tiene atrasos en los pagos de las cuota.

5. Indicador de recuperación de cartera

CUADRO N° 14

INDICADOR DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Objetivo	Por medio de este indicador se podrá optimizar la recuperación de la cartera vencida y aumentar la eficiencia en la cobranza.
Formula	$\frac{\text{Recuperación alcanzada}}{\text{proyección de recuperacion total}} \times 100$ $\frac{322.382,9}{489.423,74} \times 100$ $= 65,86\%$

Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Análisis: Durante el periodo auditado 2013 se ha podido recuperar la cartera casi en su totalidad esto es gracias al constante seguimiento por parte del departamento de créditos ya que el porcentaje recuperado es 65,86%, pero se estima que el 34,14% se recupere en el próximo año 2014.

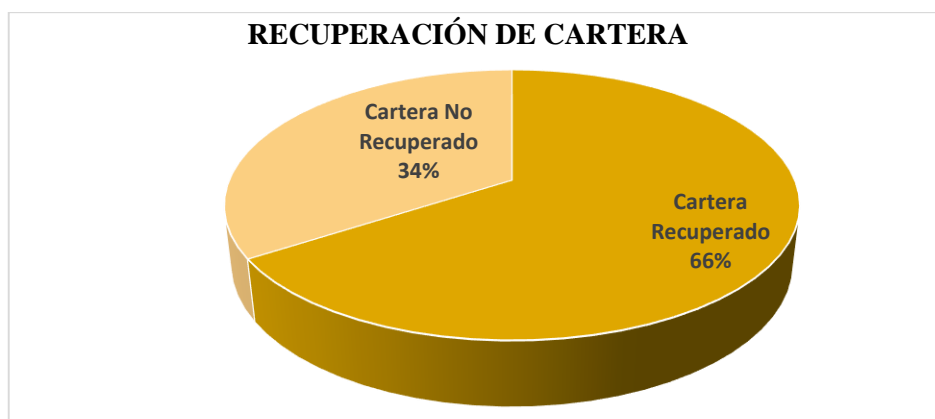


Gráfico N° 5
Elaborado por: Macas, Silvia (2015)

Srta. Silvia Macas

AUTORA

Lic. Iván Arias G

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”, no ha sido sujeto a una Auditoría Operacional, debido a esto se ha encontrado falencias en los procesos administrativos y financieros y lo dificulta en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las operaciones.
- La cooperativa no posee un plan de capacitación y evaluación al personal lo que ocasiona que las actividades que se realizan dentro de la misma no se cumplan de manera eficiente y eficaz, de los cuales están expuesta a riesgos de diferentes clases, y no se encuentra aptos para enfrentarse a constantes variaciones en el mercado financiero y cambios en las normas y políticas establecidas.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, no cuenta con un Código de Ética donde se establezcan la integridad y valores éticos como un instrumentos de control, que este orientado al personal a cumplir con responsabilidad sus actividades, además sanciones por el incumplimiento de principios y valores estipulados dentro de la cooperativa.
- La cooperativa no cuenta con un manual de funciones donde se determine las líneas de responsabilidades, a su vez el personal no está informado sobre la importancia de la existencia de un manual de funciones, debido a esto ocasiona la ineficiencia en las líneas de responsabilidad y autoridad entre el personal, pero respetan el nivel jerárquico establecido en el organigrama estructural.
- La cooperativa no cuenta con un manual de reclutamiento de personal no se tiene establecido claramente las políticas y normas para el reclutamiento, selección y contratación del personal, por ende la cooperativa no cuenta con profesionales competitivos, de los cuales dificulta el crecimiento de la cooperativa.

- La cooperativa no realiza los seguimientos a los créditos otorgados para asegurar que se cumpla con los pagos de las cuotas a tiempo, por lo cual existe un porcentaje significativo de cartera vencida y lo que ocasiona una gestión financiera inadecuada, en cuanto a los créditos en morosidad y la cartera no recuperado hay que tener precaución porque el aumento de estos trae consigo muchos riesgos que afectarían al capital de trabajo de la cooperativa.
- La cooperativa no tiene definida e implementada indicadores de gestión, debido a esto no se puede demostrar el desempeño y tampoco evidenciar los cambios y desviaciones a los que se enfrenta la institución.

RECOMENDACIONES

- Realizar una Auditoría Operacional por lo menos una vez al año, con el fin de evaluar la eficiencia, eficacia, y economía de los procesos crediticios y por ende permitan disminuir el nivel de morosidad.
- Al gerente general, implementar actividades de capacitación, adiestramiento para incrementar las competencias, habilidades y actitudes del personal, que se encuentra expuesto a distintos panoramas que se presentan en las actividades de la cooperativa, y a su vez se pueda identificar las fortalezas y debilidades y se puedan corregir a tiempo por medio de un plan de capacitación.
- Elaborar e implementar un Código de Ética donde se determine valores y conductas que estén alineados al mejoramiento del ambiente laboral, además reunir todos los principios y valores morales, y una vez culminado su elaboración poner en conocimiento y dispersión del personal.
- Diseñar e implementar el respectivo manual de funciones, donde este definidas las responsabilidades y funciones y así el personal puede realizar sus actividades de manera eficiente.
- Elaborar un manual de reclutamiento de personal en el cual este establecida las políticas de selección al personal con el fin de reclutar al personal capacitado para el puesto.
- Implementar normas de control que permita mantener niveles de riesgos aceptables, supervisar el cumplimiento de las gestiones a los asesores de créditos, analizar la situación actual de la cartera vencida, contratar al personal adecuado para que el proceso de cobranza sea eficiente y así logara una disminución de los créditos en morosidad y alcanzar el objetivo de la recuperación total de la cartera vencida.

- Establecer indicadores de gestión como de eficiencia, eficacia y economía, que midan la gestión de crédito y cobranza y facilitar en posteriores auditorías la disposición de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, O., et al (2012). Análisis de Operaciones de Crédito. Barcelona: Profit.
- Arens, A., et al (2007). Auditoría un enfoque integral México: Pearson Educación.
- Cansino, J. (2001). Evaluación al sector público español. Barcelona: Eson Graphic.
- Cardoso, H. (2006). Auditoría del Sector Solidario. 12ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Elizondo, A. (2012). Medición Integral de Riesgo de Crédito. México: Limusa.
- Esputiñan, G. (2006). Control Interno y Fraudes. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO S.A.C.
- Franklin, E. (2013). Auditoría Administrativa. 3ª ed. México: Pearson Educación
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. 4ª ed. Quito: Abya - Yala.
- Muñoz, C. (2002). Auditoría en Sistemas Computacionales. México: Pearson Educación.
- Santillana, J. (2002). Auditoría Interna Integral. 2ª ed. México: Ecoe Ediciones
- Sotomayor, A. (2008). Auditoría Administrativa. México: McGraw-HILL
- Whittington, O. y Pany, K. (2005). Principio de Auditoría. 14ª ed. México: McGraw-HILL

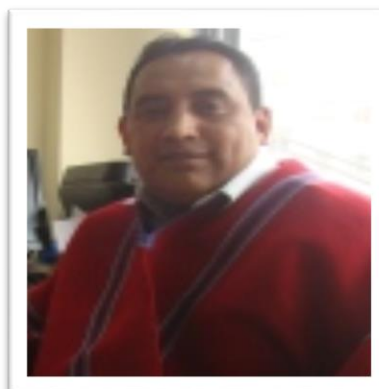
ANEXOS

Anexo 1: Fotografías

Logotipo



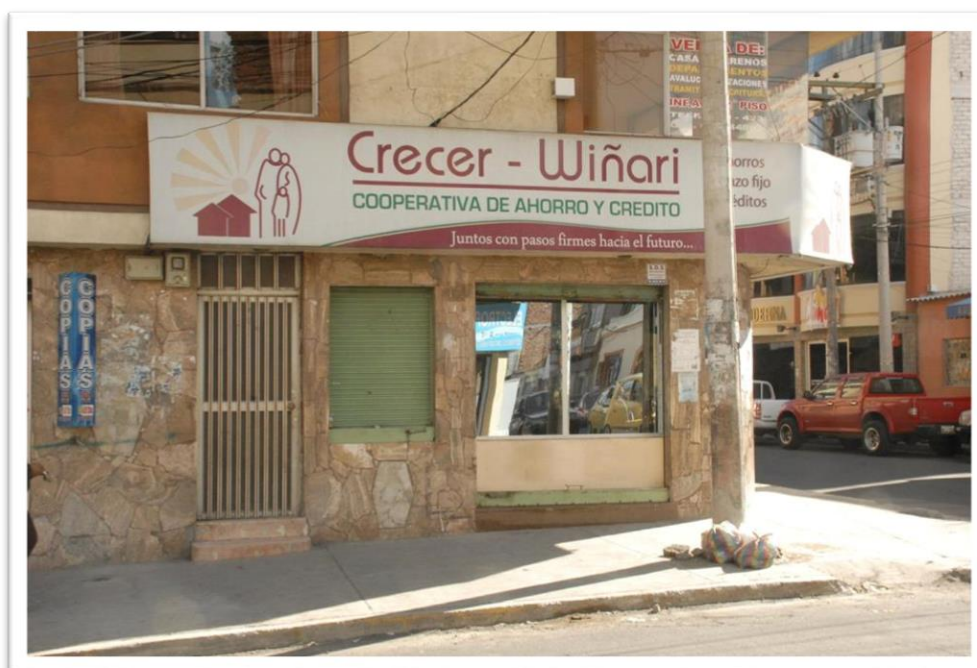
Gerente General



Funcionarios



Oficinas



ANEXO 1: Aviso de Cobro



SEGUNDO AVISO DE COBRO

Riobamba,.....

Señor (a):

Dirección:

Presente.-

Distinguido (a) Socio (a).-

Con la debida oportunidad pude informarle que no registramos el pago de la cuota N°... por la suma de \$ Correspondiente al préstamo #, que mantiene vigente.

Toda vez que a la presente fecha no he tenido ninguna respuesta, me permito invitarle a fin de que proceda con el pago inmediato de la (s) cuotas que se encuentra (n) vencida (s). En virtud de que Usted es uno de nuestros mejores socios y siempre estamos pendientes de que su record crediticio no se vea afectado.

Recuerde que estamos prestos a atender sus inquietudes y requerimientos.

En caso de haber efectuado su cancelación reciba nuestro reconocimiento y haga caso omiso a la presente.

Atentamente,

Asesor de Crédito

ANEXO 2: Notificación Prejudicial deudor



NOTIFICACIÓN PREJUDICIAL DEUDOR

Riobamba,.....

Sr.

.....

Ciudad.

De nuestra consideración:

En consecuencia al no pago de su obligación con la Cooperativa, comunicamos a usted que con base a las facultades legales que nos asisten, procederemos al cobro por vía judicial.

Por tal razón le solicitamos, por ultimo vez, realice la cancelación de su obligación por el valor \$.....

Atentamente.

Asesor de Crédito